# Mieux comprendre l'établissement et l'impact des Centres d'appui aux enfants (CAE)

Division de la recherche et de la statistique
Ministère de la Justice du Canada
Janvier 2018

Department of Justice Canada
Ministère de la Justice Canada
Canada

## Remerciements

Le ministère de la Justice du Canada aimerait remercier *Proactive Information Services Inc.* (Larry K. Bremner, Linda E. Lee et Denise Bélanger) pour la réalisation de cette étude quinquennale, les six CAE pour leur soutien continu, ainsi que tous les participants interrogés, y compris les membres de l'équipe multidisciplinaire, les clients enfants et adolescents, et les parents ou les tuteurs qui ont fait preuve d'une générosité sans borne. Ce projet n'aurait pas été possible sans eux.

Division de la recherche et de la statistique
Ministère de la Justice du Canada

Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du ministère de la Justice du Canada ou du gouvernement du Canada.

Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

- Nous vous demandons :
  - de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit;
  - d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et l'organisation qui en est l'auteur;
  - d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et que la reproduction n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

- La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada à l'adresse suivante : www.justice.gc.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre de la Justice et procureure générale du Canada, 2018

## Contents

**Sommaire** ..... **5**

**1. Modèle des centres d'appui aux enfants (CAE)** ..... **7**

Leadership des États-Unis ..... 8

Modèle canadien et historique ..... 10

**2. Objectifs de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV)** ..... **12**

**3. Étude des CAE – Méthodologie** ..... **13**

Objectifs ..... 13

Questions de la recherche ..... 13

Manière dont la portée de l'étude a été modifiée ..... 16

Sources des données ..... 16

Limites de l'étude ..... 21

**4. Fonctionnement des CAE** ..... **22**

Structures de gouvernance ..... 22

Emplacement et installations ..... 23

Le modèle des équipes multidisciplinaires ..... 26

Services offerts par les CAE ..... 27

Formation du personnel ..... 31

Sensibilisation ..... 31

**5. Clients et cas** ..... **32**

Renseignements démographiques ..... 32

Entrevue et résultats du sondage ..... 35

**6. Effet des CAE sur les clients** ..... **41**

**7. Conclusion** ..... **43**

**Annexe : Rapports de site** ..... **46**

CAE Sophie's Place ..... 46

Caribou Child and Youth Centre ..... 49

Regina Children's Justice Centre ..... 52

CAEA Koala Place ..... 55

CAEA SeaStar ..... 57

Project Lynx ..... 60

**Références** ..... **63**

## Sommaire

Les centres d'appui aux enfants (CAE) et les centres d'appui aux enfants et aux adolescents (CAEA[1]) sont nés d'un besoin de réduire le stress imposé aux enfants et aux jeunes victimes au cours des enquêtes sur les agressions sexuelles. Auparavant, l'absence de coordination entre les services sociaux et le système de justice pénale faisait en sorte que les victimes étaient interrogées à plusieurs reprises par différents organismes, souvent par des personnes qui n'avaient pas reçu de formation sur le développement de l'enfant.

Les CAE ont été conçus pour créer un lieu sûr pour les enfants victimes et leurs parents ou tuteurs innocents. On parle ici d'espaces adaptés aux besoins de l'enfant, d'une approche d'équipe multidisciplinaire regroupant la police, les services sociaux, les défenseurs des droits des victimes et le personnel médical qui unissent leurs efforts, sans oublier la défense des droits des victimes et le soutien aux victimes. En 2016, 22 CAE étaient en activité au Canada et au moins sept autres sites élaborent ou examinent actuellement le modèle.

Cette étude a été commandée par le ministère de la Justice (le Ministère) dans le but de mieux comprendre comment les CAE canadiens évoluent et fonctionnent; de mesurer la satisfaction des clients à l'égard des CAE; de jauger la satisfaction des clients à l'égard du processus et des résultats du système de justice pénale; de mesurer comment les CAE répondent aux objectifs suivants de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV) : accroître l'accès aux services destinés aux victimes, améliorer la capacité d'offrir des services appropriés et adaptés aux victimes, et réduire les difficultés financières et non financières auxquelles sont confrontées les victimes.

Trois principales sources de données ont servi à l'élaboration du présent rapport : 1) les données tirées des dossiers de cas des CAE, 2) les entrevues menées auprès de clients (enfants/adolescents victimes et parents ou tuteurs innocents) et 3) les entrevues auprès de l'équipe multidisciplinaire (EM). Les chercheurs ont également interrogé des intervenants des CAE, y compris des membres de conseils d'administration et les politiciens locaux, et ont effectué un sondage sur la satisfaction à l'égard du système de justice pénale.

Les chercheurs ont mené 111 entrevues auprès de l'EM (avec 125 personnes) et 123 entrevues en personne auprès de 26 enfants victimes (âgés de 5 à 11 ans), de 17 adolescents victimes (âgés de 12 à 19 ans), de cinq adultes victimes d'actes répréhensibles dans leur enfance (c.-à-d. des cas historiques réputés) et de 75 parents ou tuteurs innocents.

### Fonctionnement des CAE

Les six CAE étaient dotés de diverses structures de gouvernance, qui ne semblaient pas influer sur la prestation des services tant que les communications étaient ouvertes et que le conseil de gestion était bien informé et favorable. Ces constatations mettent en évidence la souplesse du modèle des CAE.

L'étude comprenait quatre types de modèles de prestation pour les CAE. Un site était situé dans un hôpital qui aidait les clients à accéder à du personnel médical spécialisé, deux CAE partageaient leur emplacement avec d'autres organismes, deux n'étaient pas situés au même endroit et un autre était un site virtuel. Un

[1] Le présent rapport utilisera le terme CAE pour désigner autant les CAE que les CAEA. C'est aux États-Unis que le terme anglais CAC a été utilisé pour la première fois; il désigne les Children's Advocacy Centers.

espace physique affecté exclusivement à cette fin et accueillant pour les enfants est un élément central du modèle des CAE.

L'étude a révélé que les CAE ont besoin d'un espace physique pour fonctionner efficacement. Même si le site « virtuel » qui était en cours d'élaboration pendant la durée de l'étude disposait d'un solide défenseur des droits des victimes et d'une solide équipe multidisciplinaire, les clients et les membres de l'équipe multidisciplinaire ont exprimé une préférence pour un espace physique et accueillant pour les enfants afin d'accroître la commodité et de réduire le stress. Il est actuellement en train de mettre sur pied une « pièce rassurante » conviviale pour les enfants et les adolescents dans un endroit qui offre des services intégrés aux jeunes. Les conclusions vont de pair avec les lignes directrices nationales s'appliquant aux CAE concernant l'importance vitale d'un espace désigné confortable, sûr et privé qui est neutre et axé sur l'enfant, où des entrevues judiciaires peuvent être menées et d'autres services de CAE peuvent être offerts[2].

Le regroupement des membres de l'équipe multidisciplinaire est également important. Lorsque les services d'application de la loi, de protection de l'enfance, d'aide aux victimes et d'autres partenaires, dans la mesure du possible, étaient hébergés au même endroit avec le personnel du CAE, notamment le défenseur des droits des victimes, cela facilitait les interventions rapides, l'échange de renseignements, les réunions régulières d'examen des dossiers et le soutien coordonné aux clients. Même si les équipes multidisciplinaires qui ne sont pas installées au même endroit peuvent néanmoins bien fonctionner, elles doivent établir des relations de confiance, des protocoles bien négociés et bien compris, en plus de tenir des réunions régulières d'examen des dossiers.

L'étude a également révélé que le rôle du défenseur des droits des victimes constituait une importante force du modèle des CAE. On le percevait comme un moyen de maintenir la cohésion de l'équipe multidisciplinaire et de soutenir les clients tout au long du processus. Les parents ou les tuteurs ont indiqué que le défenseur des droits des victimes représentait le service le plus important qu'eux et leurs enfants recevaient. L'impact du défenseur des droits des victimes sur les clients était évident :

> « La [défenseure des droits des] victimes est notre force tout au long du processus. Je ne sais ce que nous ferions sans elle » (parent-tuteur).

Bien que le rôle du défenseur des droits des victimes varie selon les emplacements, c'est sa présence au CAE qui importe le plus. Les intervenants ont travaillé en étroite collaboration avec les services d'aide aux victimes et les tribunaux, ont appuyé d'autres membres de l'équipe multidisciplinaire, ont communiqué avec les clients, ont mené des séances de sensibilisation dans les collectivités et ont maintenu le contact avec les familles après la fermeture du dossier.

L'étude a également mis en lumière les leçons retenues suivantes : l'accès aux services de santé mentale pour les clients et les membres de l'équipe multidisciplinaire est essentiel; il est important de fournir des mises à jour sur les cas et d'échanger de l'information avec les clients, particulièrement les adolescents; les clients tirent des avantages du fait que les CAE comptent dans leurs rangs du personnel féminin et masculin; l'accès à des espaces privés au sein des CAE améliore l'expérience des clients.

---

[2] National Children's Alliance, « Standards for Accredited Members », version de 2017, en ligne : http://www.nationalchildrensalliance.org/sites/default/files/downloads/NCA-Standards-for-Accredited-Members-2017.pdf; Bertrand, Lorne D. Ph.D., et coll. 2015. « Données probantes étayant les lignes directrices nationales relatives aux centres d'appui aux enfants au Canada » [Accessible sur demande à http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/index.html]

**Clients et cas**

- Les chercheurs ont étudié **1 804 dossiers de cas**.
- Les victimes étaient principalement de **sexe féminin** (67 %).
- Presque la moitié des **victimes étaient âgées de 8 ans ou moins**. La moyenne d'âge était de 9,4 ans.
- Plus de la moitié des victimes étaient de **race blanche** (56 %). Le deuxième groupe le plus important regroupait les **Autochtones** (17 %).
- Les infractions étaient **principalement d'ordre sexuel** (72 %). Le reste était constitué de cas d'agression physique (28 % des infractions).
- Les accusés étaient **principalement des membres de la famille** (64 %). C'était aussi dans la plupart des cas des hommes adultes.
- La police et les services de protection de l'enfance représentaient les deux sources d'aiguillage les plus couramment utilisées (représentant collectivement 94 %).
- En moyenne, il s'écoulait **187,7** jours entre le premier contact au CAE et la fermeture du dossier, le délai moyen s'établissant à **126,5 jours**.

**Effet des CAE sur les clients**

Dans l'ensemble, les CAE ont permis de réduire les difficultés non financières et financières des clients. Ils ont réduit le stress et la revictimisation en offrant aux victimes et à leurs familles un endroit unique, sécuritaire et accueillant où l'on peut obtenir des entrevues, de l'information et du soutien (dans cinq des six endroits); en réduisant le nombre d'entrevues avec les victimes (p. ex. par enregistrement vidéo); en fournissant une personne-ressource unique par l'entremise du défenseur des droits des victimes, qui leur a fourni un soutien affectif, de l'information, des renvois aux services ou de l'aide pour se retrouver dans des systèmes souvent intimidants; en fournissant, dans certains endroits, des téléphones cellulaires d'urgence, des billets d'autobus et des bons de taxi, ou encore des coupons alimentaires.

Les CAE ont également permis de combler de nombreuses lacunes dans le système qui touchent leurs clients particuliers, notamment l'accès aux examens médicaux, la disponibilité de procureurs ayant l'expertise nécessaire pour travailler avec les enfants victimes, l'utilisation d'aides au témoignage (p. ex. écrans et télévision en circuit fermé) et l'accès à des environnements adaptés aux enfants pour les entrevues judiciaires et les comparutions en cour.

## 1. Modèle des centres d'appui aux enfants (CAE)

Les centres d'appui aux enfants (CAE) et les centres d'appui aux enfants et aux adolescents (CAEA[3]) sont nés du besoin de réduire le stress imposé aux enfants et aux jeunes victimes au cours des enquêtes sur les agressions sexuelles.

Environ un Canadien sur trois est victime de violence avant l'âge de 15 ans. Bien que les accusés soient souvent des étrangers ou des connaissances (p. ex. un enseignant, un voisin ou un prêtre), une grande

[3] Le présent rapport utilisera le terme CAE pour désigner autant les CAE que les CAEA. Aux États-Unis, où le terme CAE a été utilisé pour la première fois, ce terme renvoie aux centres d'appui aux enfants.

partie d'entre eux sont des membres de la famille. Par exemple, en 2014, environ 53 600 enfants et jeunes ont été victimes de crimes violents[4]. Environ 16 300 (31 %) de ces jeunes victimes avaient été victimes de violence familiale[5].

L'ancien administrateur en chef de la santé publique du Canada, le Dr Gregory Taylor, a expliqué en 2016 que « la violence familiale prend de nombreuses formes, varie en gravité et comprend la négligence ainsi que la violence physique, sexuelle, psychologique et financière[6] ». Les jeunes (âgés de 12 à 17 ans), les femmes, les Canadiens et Canadiennes vivant dans les territoires et en Saskatchewan, et les résidents des régions rurales sont plus susceptibles d'être victimes de violence familiale. Les agresseurs sont en général les parents (61 %) plutôt que les frères et sœurs ou des membres de la famille élargie[7]. Le type le plus courant de violence familiale envers les enfants et les adolescents est l'agression physique.

Les CAE visent également à remédier au manque de coordination entre les services sociaux et le système de justice pénale, ce qui a fait que les victimes ont été interrogées à plusieurs reprises par différents organismes, souvent par des professionnels sans formation sur le développement de l'enfant. Qui plus est, les endroits où se tenaient les enquêtes, tels que les postes de police, n'étaient pas accueillants pour les enfants. Pour prévenir des traumatismes causés par le système que plusieurs considèrent comme une autre forme de violence faite aux enfants[8], les CAE coordonnent idéalement les services en rassemblant des professionnels dans une équipe multidisciplinaire (EM) qui travaille dans un endroit unique et accueillant pour les enfants. Aujourd'hui, la police et les organismes de protection de l'enfance peuvent aiguiller les victimes et les témoins de divers types de violence et d'autres infractions vers les CAE.

> « Ils veulent simplement aider, indépendamment du résultat. Leur but premier est d'aider les enfants. Chaque localité a besoin d'un endroit comme un CAE » (parent ou tuteur).

## Leadership des États-Unis

Les États-Unis sont chefs de file dans l'établissement et la mise en œuvre des CAE, et la recherche à ce chapitre. Le premier CAE a vu le jour en Alabama en 1985 et aujourd'hui, plus de 800 CAE exercent leurs activités aux États-Unis[9]. La *National Children's Alliance* offre un système d'agrément aux États-Unis[10], qui énumère les éléments clés suivants du modèle des CAE :

---

[4] Centre canadien de la statistique juridique. 2016. « La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2014 ». http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2016001/article/14303-fra.pdf

[5] *Ibid.*

[6] Agence de la santé publique au Canada. 2016. « Regard sur la violence familiale au Canada : Rapport de l'administrateur en chef de la santé publique sur l'état de la santé au Canada 2016 ». http://healthycanadians.gc.ca/publications/department-ministere/state-public-health-family-violence-2016-etat-sante-publique-violence-familiale/alt/pdf-fra.pdf

[7] Centre canadien de la statistique juridique. 2016. « La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2014 ». http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2016001/article/14303-fra.pdf

[8] Shelly L Jackson, "A USA National Survey of Program Services Provided by Child Advocacy Centers" (2004) 28 Child Abuse & Neglect, p. 411 et 412.

[9] National Children's Alliance, « How does the Children's Advocacy Center Model Work? », en ligne : http://www.nationalchildrensalliance.org/sites/default/files/download-files/NCA_CACmodel.pdf (en anglais seulement).

[10] Un CAE canadien visé par la présente étude, le CAEA Sophie's Place, est membre affilié de la *National Children's Alliance*.

- **Équipe multidisciplinaire** : Les CAE regroupent des professionnels de l'application de la loi, de la protection de l'enfance, des poursuites, de la défense des droits des victimes, du monde médical et de la santé mentale au sein d'une seule équipe avec le personnel du CAE.
- **Compétence et diversité culturelle** : Les CAE offrent des services adaptés à la culture à tous les clients.
- **Entrevues judiciaires** : Les CAE mènent des entrevues judiciaires adaptées aux enfants, neutres et solides du point de vue juridique, et évitent de tenir des entrevues répétitives (p. ex. par enregistrement vidéo).
- **Soutien aux victimes et défense des droits des victimes** : Les défenseurs des droits des victimes offrent un soutien continu et complet aux victimes et aux parents ou tuteurs innocents[11].
- **Évaluation médicale :** Des examens et des traitements médicaux sont effectués sur place ou dans une installation médicale affiliée par du personnel formé sur les agressions sexuelles commises envers les enfants.
- **Santé mentale** : Les CAE offrent des services de santé mentale axés sur les traumatismes aux victimes et aux parents ou tuteurs innocents afin de prévenir des résultats nuisibles à long terme sur le plan social, affectif et de la santé.
- **Examen des cas :** Les CAE disposent d'un processus structuré en matière d'échange de renseignements et d'examen des cas offert par les membres de l'EM.
- **Suivi des cas :** Les CAE fournissent un système de surveillance de l'évolution des cas et de suivi des résultats.
- **Capacité organisationnelle :** Une entité directrice supervise les aspects opérationnels du CAE, met en œuvre les politiques, cherche à obtenir le financement nécessaire, embauche le personnel et fait la promotion du bien-être des employés et assure la planification.
- **Milieu axé sur l'enfant** : Les salles sont privées, sécuritaires et confortables pour tous les clients[12].

Toutefois, le modèle des CAE varie dans la pratique. Par exemple, certains sites n'offrent que certains services, tandis que d'autres offrent des services différemment (p. ex. sur place ou à l'extérieur). Par conséquent, il existe différents niveaux d'agrément pour reconnaître la diversité des CAE américains. En fait, le modèle est conçu pour être souple, afin que les CAE puissent répondre aux besoins particuliers des collectivités et des victimes.

Les États-Unis sont également à l'avant-garde de la recherche sur les CAE. L'étude la plus importante a été menée en 2008 par Theodore Cross et ses collègues du *Crimes Against Children Research Centre* de

---

[11] Un parent-tuteur innocent est un parent ou un tuteur légal de l'enfant victime qui n'est pas l'agresseur présumé de l'infraction commise à l'égard de l'enfant.

[12] National Children's Alliance.2017. Standards for Accredited Members, en ligne : http://www.nationalchildrensalliance.org/sites/default/files/downloads/NCA-Standards-for-Accredited-Members-2017.pdf (en anglais seulement).

l'Université du New Hampshire. L'étude de M. Cross a évalué quatre CAE américains par rapport à des collectivités avoisinantes qui n'en faisaient pas partie[13]. Cette recherche a révélé que, même si les CAE et les collectivités de comparaison affichent des taux semblables de poursuites et de condamnations, les CAE ont des enquêtes mieux coordonnées, un meilleur accès aux examens médicaux, des aiguillages accrus vers les services de santé mentale et des niveaux plus élevés de satisfaction des parents ou des tuteurs à l'égard des enquêtes. Bien que la satisfaction des enfants n'ait pas varié entre les collectivités des CAE et celles qui n'en faisaient pas partie, les données probantes laissent entendre que les CAE pourraient atténuer les craintes des enfants pendant les entrevues. Toutefois, les CAE n'ont pas permis de réduire le nombre d'entrevues par enfant victime. Cette recherche, ainsi qu'une méta-étude ultérieure de l'efficacité des CAE menée par James Herbert et Leah Bromfield en 2015, ont fait état de l'approche d'équipe multidisciplinaire comme étant l'assise du modèle des CAE[14]. Cependant, peu d'études ont tenté de déterminer si les CAE réduisent les traumatismes, ce qui se veut l'objectif du modèle[15].

## Modèle canadien et historique

L'établissement du modèle au Canada est plus récent, car le premier CAE au Canada a ouvert ses portes à Regina en 1997. Encore en 2009, l'ancien ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, Steve Sullivan, se disait préoccupé par le fait que « ces professionnels travaillent souvent de façon isolée et ne communiquent pas toujours de façon efficace entre eux et avec les enfants et leur famille. Cela a pour résultat de produire un processus fragmenté, déroutant, inefficace et coûteux[16] ». Pour y remédier, le budget fédéral de 2010 annonçait une aide pour la création et le renforcement des CAE par le truchement du Fonds pour les victimes dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV). Des fonds supplémentaires, prévus dans le budget fédéral de 2012, visaient à renforcer la capacité des fournisseurs de services qui travaillent auprès des enfants et des adolescents victimes d'actes répréhensibles.

L'intérêt à l'égard du modèle des CAE a crû au Canada dans tous les secteurs[17]. En 2016, les CAE suivants exerçaient leurs activités au Canada et au moins sept autres endroits élaborent ou examinent actuellement le modèle.

- Alisa's Wish CYAC, à Maple Ridge, en Colombie-Britannique;
- Sophie's Place CYAC, à Surrey, en Colombie-Britannique;

---

[13] Theodore Cross et coll., « Evaluating Children's Advocacy Centers' Response to Child Sexual Abuse » (2008), Juvenile Justice Bulletin 1, p. 2-3, en ligne : https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/ojjdp/218530.pdf (en anglais seulement).

[14] Crimes Against Children Research Centre, Child Advocacy Centers: Papers *CCRC*, online: http://www.unh.edu/ccrc/centers/papers.html (en anglais seulement). Le site Web fournit une liste d'articles sur les CAE rédigés par Cross et d'autres.

[15] Lorne D. Bertrand, Ph.D. et coll., *Données probantes étayant les lignes directrices nationales relatives aux centres d'appui aux enfants au Canada* [Fourni sur demande présentée au Ministère de la Justice à l'adresse suivante : rsd.drs@justice.gc.ca].

[16] Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, *Chaque image, chaque enfant : l'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet au Canada* (Ottawa : BOFVAC, 2009), p. 30, en ligne : http://www.victimesdabord.gc.ca/pdf/pjuvenile-childp.pdf.

[17] Justice Canada, « Renforcement de notre capacité : les Centres d'appui aux enfants au Canada », par Susan McDonald, Katie Scrim et Lara Rooney, dans *Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels, nº 6* (Ottawa : Justice Canada, 2013), en ligne : http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr6-rd6/p2.html#sec2.

- Victoria CYAC, à Victoria, en Colombie-Britannique;
- Vancouver CYAC, à Vancouver, en Colombie-Britannique;
- Oak CYAC, à Vernon, en Colombie-Britannique;
- Willow CYAC, à Kelowna, en Colombie-Britannique;
- Sheldon Kennedy CAC, à Calgary, en Alberta;
- Zebra Child Protection Centre, à Edmonton, en Alberta;
- Caribou CYAC, à Grande Prairie, en Alberta;
- Regina Children's Justice Centre, à Regina, en Saskatchewan;
- Saskatoon Centre for Children's Justice, à Saskatoon, en Saskatchewan;
- Snowflake Place for Children and Youth, à Winnipeg, au Manitoba;
- Koala Place CYAC, à Cornwall, en Ontario;
- Kristen French CAC Niagara, à St. Catharines, en Ontario;
- CAC of Simcoe/Muskoka, à Orillia, en Ontario;
- Boost CYAC, à Toronto, en Ontario;
- Waterloo Region CYAC, à Waterloo, en Ontario;
- Centre d'expertise Marie-Vincent, à Montréal, au Québec;
- SeaStar CYAC, à Halifax, en Nouvelle-Écosse;

Trois sites se considèrent comme étant des modèles virtuels :

- Project Lynx, à Whitehorse, au Yukon;
- SKY (Safe Kids and Youth) Coordinated Response, à Nelson, en Colombie-Britannique;
- Ottawa CYAC pilot project.

La recherche sur les CAE canadiens est limitée. Le ministère de la Justice du Canada (le Ministère) a collaboré avec deux organismes, Boost CYAC (Toronto) et Zebra Child Protection Centre (Edmonton), dans le but d'étudier l'incidence des modifications apportées aux dispositions du *Code criminel* sur les outils d'aide au témoignage adoptées en 2005[18]. Des universitaires comme Mireille Cyr, Kim Roberts, Nick Bala et Alison Cunningham se sont aussi penchés sur les techniques d'entrevue, les témoignages et d'autres aspects touchant les enfants dans le système de justice pénale[19]. Toutefois, la recherche sur les services se

---

[18] Canada, Projet de loi C-2, *Loi modifiant le Code criminel (protection des enfants et d'autres personnes vulnérables) et la Loi sur la preuve au Canada*, 1re session, 38e législature, 2004 (L.C. 2005, ch. 32).

[19] Consulter par exemple : Lafontaine, Jonathan and Mireille Cyr. « The Relation between Interviewers' Personal Characteristics and Investigative Interview Performance in a Child Sexual Abuse Context ». Police Practice and Research 18, no. 2 (2017): 106-118; Evans, Angela D., Kim P. Roberts, Heather L. Price, and Candyce P. Stefek « The use of Paraphrasing in Investigative Interviews ». Child Abuse & Neglect 34, no. 8 (2010): 585-592; Price, Heather L., Kim P. Roberts. « The Effects of an Intensive Training and Feedback Program on Police and Social Workers' Investigative Interviews of Children ». *Revue canadienne des sciences du comportement - Canadian Journal of Behavioural Science* 43, nº 3 (2011): 235-244; Bala, Towards a National Strategy for Combatting Child Sexual Abuse, for Special Advisor to the Minister of Health & Welfare Canada, 1989 (44 pages); Cunningham, Alison J., Judy van Leeuwen, Centre for Children and Families in the Justice System (London, Ont.), and Canadian Electronic Library (Firm). Finding a Third Option: The Experience of the London Child Protection Mediation Project. London, Ont: Centre for Children and Families in the Justice System, 2005.

limite aux évaluations internes des programmes réalisées par les organisations et qui ne sont pas toujours facilement accessibles par le public.

Afin d'appuyer l'établissement des CAE canadiens, le Ministère a créé une base de données nationale sur les CAE, qui a donné lieu au premier échange de connaissances national sur les CAE en 2011 à Ottawa. Cet événement a réuni des partenaires d'équipes multidisciplinaires de partout au pays pour diffuser les connaissances sur le modèle des CAE, acquérir une compréhension commune des services offerts et discuter des réussites et des défis. Une réunion de suivi a été tenue en 2012 et un deuxième échange de connaissances s'est tenu en 2013. Ces activités ont permis de lancer de la recherche sur l'élaboration de lignes directrices nationales s'appliquant aux CAE canadiens, ce qui comprenait la rétroaction d'intervenants de CAE au moyen d'un réseau national de CAE dirigé par le ministère de la Justice, et de travaux entrepris en Ontario pour appuyer la création de CAE dans cette province[20]. Les partenaires sont d'avis que les lignes directrices devraient favoriser l'uniformité dans tout le pays, tenir compte de la façon dont les cas de violence faite aux enfants sont traités au Canada par opposition aux États-Unis, aider les nouvelles organisations à établir des CAE et préserver l'intégrité du modèle des CAE[21]. Un rapport rédigé par Lorne Bertrand et des collègues fournit des données probantes à l'appui des lignes directrices recommandées[22], qui inclut un cadre axé sur les enfants, une équipe multidisciplinaire, la sensibilité culturelle, des entrevues judiciaires, des services de défense des droits et de soutien, une évaluation et des traitements médicaux, une évaluation et le traitement de la santé mentale, l'examen des cas, le suivi des cas et la capacité organisationnelle. Ces lignes directrices correspondent aux normes de la *National Children's Alliance* des États-Unis.

Aujourd'hui, des CAE existent aussi en Australie, en Croatie, à Cuba, en Finlande, en Israël, en Moldavie, en Nouvelle-Zélande, en Norvège, en Afrique du Sud, en Suède et au Royaume-Uni[23].

## 2. Objectifs de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAV)

La SFAV fait intervenir plusieurs ministères et organismes fédéraux et elle est coordonnée par le Centre de la politique du Ministère concernant les victimes. La SFAV vise à améliorer les expériences des victimes à l'égard du système de justice pénale, et ce, de la manière suivante :

- en améliorant la participation des victimes au système de justice pénale;
- en s'assurant que les victimes et leurs familles connaissent leur rôle dans le système de justice pénale, de même que les services offerts pour les aider;
- en élaborant des politiques, des lois et d'autres initiatives qui tiennent compte du point de vue des victimes;

---

[20] Un ensemble de lignes directrices préliminaires a été élaboré par le réseau des CAEA de l'Ontario. Les lignes directrices nationales prendront appui sur celles-ci.
[21] Bertrand et coll., *supra*, nota 9, p. 1.
[22] *Ibid.*
[23] *Ibid.*, p. 4.

- en sensibilisant les membres du personnel du système de justice pénale, les professionnels qui collaborent avec eux et le public aux besoins des victimes d'actes criminels, aux dispositions législatives destinées à les protéger et aux services d'aide disponibles;
- en créant et en diffusant des renseignements sur les moyens efficaces, tant au Canada qu'à l'étranger, de répondre aux besoins des victimes d'actes criminels.

Étant donné que les six CAE visés par cette étude ont obtenu un soutien financier dans le cadre de la SFAV, la réalisation des principaux objectifs de la SFAV a également fait l'objet d'un examen. Plus précisément, l'étude a évalué la mesure dans laquelle les CAE : 1) ont amélioré l'accès aux services offerts aux victimes, 2) ont renforcé la capacité à fournir aux victimes des services appropriés et adaptés, et 3) ont réduit les difficultés financières et non financières des victimes.

## 3. Étude des CAE – Méthodologie

### Objectifs

Le Ministère a cerné les questions et les objectifs de la recherche et a fait appel à *Proactive Information Services Inc.* pour réaliser l'étude. Voici les objectifs du projet :

1) Mieux comprendre comment les CAE canadiens évoluent et fonctionnent;
2) Mesurer la satisfaction des clients à l'égard des CAE;
3) Mesurer la satisfaction des clients envers le processus et les décisions du système de justice pénale;
4) Mesurer comment les CAE répondent aux objectifs suivants de la SFAV :
    a) accroître l'accès aux services d'aide aux victimes;
    b) renforcer la capacité à offrir des services appropriés et adaptés aux besoins des victimes;
    c) réduire les difficultés financières et non financières des victimes.

### Questions de la recherche

**Objectif n° 1 : Mieux comprendre comment les CAE canadiens évoluent et fonctionnent**

Question de la recherche : Quels sont les services offerts par le CAE et comment le CAE fonctionne-t-il?

1) Depuis combien de temps le CAE offre-t-il des services? À quel stade de son plan stratégique se situe-t-il? Quels sont les éléments qu'il reste à réaliser? Quel est le calendrier prévu pour les réaliser?

2) Quels sont les objectifs du CAE?

3) Par quels moyens le CAE met-il en œuvre ses objectifs?

4) Où se trouve le CAE (p. ex. installation neutre, palais de justice, hôpital)?

5) Quels sont les services disponibles sur place?

6) Quelles sont les politiques et les procédures du CAE concernant les aspects suivants :
    a) intervention de l'équipe multidisciplinaire
    b) installations adaptées aux enfants et à la famille
    c) entrevues judiciaires
    d) défense des droits des victimes et soutien connexe
    e) traitement et évaluation spécialisés sur le plan médical
    f) traitement spécialisé en santé mentale
    g) formation, services éducatifs et soutien pour le personnel
    h) sensibilisation communautaire
    i) examen des dossiers et formation connexe
    j) diversité et compétences culturelles

7) Comment les clients entrent-ils en contact avec le CAE (p. ex. renvois)?

8) Comment le processus de renvoi à l'interne du CAE fonctionne-t-il (p. ex. les renvois s'appliquant aux examens médicaux sont-ils normalisés ou automatiques ou dépendent-ils de la décision d'autres membres du personnel)?

9) Quelles sont les leçons retenues ou les pratiques exemplaires qu'on peut mettre en commun avec d'autres CAE?

<u>Question de la recherche : Quelles sont les caractéristiques des cas que le CAE est appelé à traiter?</u>

Les renseignements recueillis devraient comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

a) caractéristiques de l'incident et allégations;
b) caractéristiques des victimes et de leur famille;
c) caractéristiques des accusés;
d) services vers lesquels le personnel aiguille la victime et les parents-tuteurs innocents;
e) détails de l'enquête (p. ex. : Quels examens ont été effectués et où ont-ils été effectués? De quelle manière l'entrevue judiciaire a-t-elle été menée et qui y participait? Combien de fois l'enfant a-t-il été interrogé);

f) accusations portées (recommandées);

g) décisions du tribunal;

h) peine imposée;

i) temps écoulé.

**Objectif n° 2 : Mesurer la satisfaction des clients à l'égard des CAE**

Question de la recherche : Dans quelle mesure l'enfant et son (ses) parent(s) ou tuteur(s) innocent(s) étaient-ils satisfaits des services reçus par l'entremise du CAE, ainsi que des techniques et des modes de prestation de ces services (entrevues judiciaires, aiguillage, emplacement des services, accès aux services et disponibilité, services adaptés aux différences culturelles, et services offerts dans la langue du choix du client, etc.)?

**Objectif n° 3 : Mesurer la satisfaction des clients envers le processus et les décisions du système de justice pénale**

Question de la recherche : Dans quelle mesure l'enfant et son (ses) parent(s) ou tuteur(s) innocent(s) étaient-ils satisfaits du système de justice pénale (le temps qu'il a fallu pour porter des accusations, les accusations portées, la durée du procès, la décision du tribunal et l'imposition de la peine)?

**Objectif n° 4 : Mesurer comment les CAE répondent aux objectifs de la SFAV**

Questions de la recherche :

(1) Comment le CAE s'efforce-t-il d'atténuer les difficultés financières et autres de la victime et du (des) parent(s)-tuteurs(s) innocent(s)?

(2) De l'avis du parent ou du tuteur, le CAE a-t-il contribué à réduire ces difficultés? De quelle façon? Quels autres moyens permettraient de réduire ces difficultés (p. ex. renforcement des capacités à fournir des services appropriés et adaptés aux besoins des victimes)?

(3) Dans quelle mesure les fonds octroyés par l'entremise de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes ont-ils facilité le renforcement des capacités du CAE (p. ex. personnel, outils, connaissances et formation supplémentaires, accès à de l'information et à des ressources supplémentaires)?

(4) De quelle façon le CAE a-t-il amélioré l'accès aux services pour répondre aux besoins des victimes et combler les lacunes touchant les services (p. ex. heures, emplacement, types de services offerts, services adaptés aux différences culturelles, traduction et langue au choix du client)?

## Manière dont la portée de l'étude a été modifiée

Le Ministère avait choisi au départ les cinq endroits suivants pour participer à l'étude :

- Caribou Child and Youth Centre, à Grande Prairie, en Alberta;
- Regina Children's Justice Centre, à Regina, en Saskatchewan;
- Koala Place CYAC, à Cornwall, en Ontario;
- SeaStar CYAC au Centre de santé IWK, à Halifax, en Nouvelle-Écosse;
- Project Lynx, à Whitehorse, au Yukon.

Les CAE ont été choisis pour tenir compte de la diversité des structures de gouvernance et des diverses régions du pays. À l'origine, le Ministère a proposé 600 entrevues avec des enfants ou des adolescents victimes et des parents ou tuteurs innocents sur une période de trois ans, ainsi qu'environ 60 entrevues avec des équipes multidisciplinaires afin de comprendre le fonctionnement des CAE.

Toutefois, étant donné que quatre des cinq CAE en étaient encore à l'étape de l'élaboration, il n'a pas été possible de prévoir le nombre d'entrevues avec les clients. Par conséquent, la période de l'étude a été prolongée à cinq ans pour permettre aux CAE de s'établir et d'être en mesure de disposer d'un nombre suffisant d'entrevues (environ 200, soit 1/3 de moins que l'objectif de départ fixé à 600). De plus, les chercheurs se sont concentrés à documenter l'élaboration des CAE afin de répondre aux besoins des clients. Ainsi, les chercheurs ont pu mener 111 entrevues auprès d'équipes multidisciplinaires (dont 125 personnes) plutôt que 60.

Un sixième CAE, Sophie's Place, à Surrey en Colombie-Britannique, a été ajouté à l'étude au cours de la troisième année, lorsqu'il est devenu évident que l'un des cinq CAE ne serait pas en mesure d'inclure des entrevues avec les victimes et les parents ou tuteurs innocents.

## Sources des données

Trois principales sources de données ont servi à l'élaboration du présent rapport : 1) les données tirées des dossiers de cas des CAE, 2) les entrevues avec les clients (enfants ou adolescents victimes et parents ou tuteurs innocents) et 3) les équipes multidisciplinaires. Les chercheurs ont également interviewé des intervenants des CAE, y compris des membres des conseils d'administration et des politiciens locaux, en plus de mener un sondage sur la satisfaction à l'égard du système de justice pénale. Ces outils ont constitué le fondement des ressources pour mener des recherches et des évaluations que le ministère de la Justice a créées pour les CAE en 2015[24].

1) Données tirées des dossiers de cas

[24] Justice Canada. 2015. *Ressources pour mener des recherches et des évaluations visant des centres d'appui aux enfants et des centres d'appui aux enfants et aux adolescents*, par Katie Scrim. [Fourni sur demande présentée au Ministère de la Justice à l'adresse suivante : rsd.drs@justice.gc.ca]

Le **Caribou Child and Youth Centre** a recueilli des données à partir de 320 dossiers anonymes entre le 1er janvier 2014 et le 30 septembre 2016 à l'aide d'un instrument en ligne *Fluid Survey* mis au point par le Ministère. Il a présenté les données dans les formats Excel et SPSS. Les données comprenaient des dossiers distincts pour les victimes, les témoins et les membres de la famille, ainsi que des variables dans les domaines suivants : infractions présumées, caractéristiques des victimes et de leurs familles, caractéristiques de l'accusé, services fournis par le CAE et nombre d'entrevues judiciaires.

Le **SeaStar CYAC** a recueilli des données à partir de 511 dossiers entre le 1er janvier 2014 et le 30 septembre 2016. Il a présenté les données en format Excel. Il s'est limité à la communication de données agrégées, par opposition à des dossiers distincts concernant les victimes, les témoins et les membres de la famille. Les données comportaient des variables dans les domaines suivants : renseignements sur les cas, données démographiques, participation des CAE, types de violence, services et résultats.

Le **Koala Place CYAC** a recueilli des données à partir de 319 dossiers anonymes entre le 1er janvier 2014 et le 30 septembre 2016 au moyen de *Fluid Survey*. Il a présenté les données dans les formats Excel et SPSS. Les données comprenaient des dossiers distincts pour les victimes, les témoins et les membres de la famille, ainsi que des variables dans les domaines suivants : renseignements sur le dépistage, renseignements sur les clients, renseignements sur les incidents, renseignements sur les dossiers, renseignements sur les procès, entrevues judiciaires, examens médico-légaux, évaluations cliniques de la santé mentale, examens de dossier par une équipe multidisciplinaire, renseignements fournis aux clients et aux parents ou tuteurs, accompagnements au tribunal, services fournis aux membres de la famille, date de clôture des dossiers et procédures de suivi.

Le **Project Lynx** a recueilli des données à partir de 82 dossiers anonymes entre le 1er janvier 2014 et le 30 septembre 2016 à l'aide d'un modèle Excel. Il a présenté les données en format Excel. Les données comportaient des variables dans les domaines suivants : renseignements sur les clients, services, renseignements sur les dossiers, aides au témoignage et autres mesures, et services fournis aux membres de la famille.

Le **Regina Children's Justice Centre** a recueilli des données à partir de 107 dossiers anonymes entre le 1er janvier 2014 et le 30 septembre 2016 en utilisant *Fluid Survey*. Il a présenté les données dans les formats Excel et SPSS. Les données comprenaient environ 79 variables dans les domaines suivants : renseignements sur le dépistage, renseignements sur les clients, renseignements sur les incidents, renseignements sur les dossiers, renseignements sur les procès, entrevues judiciaires, examens médico-légaux, évaluations cliniques de santé mentale, examens de dossier par l'équipe multidisciplinaire, renseignements fournis aux clients et aux parents ou tuteurs, accompagnements au tribunal, services fournis aux membres de la famille, dates de clôture des dossiers et procédures de suivi.

Le CAE **Sophie's Place** a recueilli des données à partir de 470 dossiers anonymes entre le 1er avril 2014 et le 30 septembre 2016 en utilisant un modèle Excel élaboré par Sophie's Place. Il a présenté les données en format Excel. Les données comprenaient environ 28 variables.

À partir des six sites examinés, les chercheurs ont pu retenir 15 variables clés à regrouper aux fins du rapport national (tableau 1).

**Tableau 1**
**Variables de dossiers de cas aux fins du rapport national**

| Domaine | Variable | Nbre de CAE qui ont fourni l'information |
|---|---|---|
| Client | Type | 5 |
| | Sexe | 6 |
| | Âge | 6 |
| | Origine ethnique | 6 |
| Services | Source de renvoi | 4 |
| | Enquête conjointe et entrevue judiciaire | 6 |
| | Lieu de l'enquête judiciaire | 6 |
| | Services d'interprétation requis | 5 |
| | Soutien des défenseurs | 5 |
| | Examen médico-légal | 5 |
| | Autres aiguillages offerts/acceptés | 4 |
| Infraction/délinquant présumé | Infraction présumée | 6 |
| | Lien avec le délinquant | 6 |
| | Âge du délinquant présumé | 5 |
| | Résultat de l'enquête policière | 3 |

2) Entrevues auprès des clients

Les chercheurs ont mené 123 entrevues en personne auprès de 26 enfants victimes (5 à 11 ans), de 17 adolescents victimes (12 à 19 ans), de cinq adultes victimes d'actes répréhensibles dans leur enfance (c.-à-d. des cas historiques réputés) et de 75 parents ou tuteurs innocents (tableau 2).

**Tableau 2**

**Entrevues auprès d'enfants ou d'adolescents et de parents-tuteurs innocents par site et par année**

| Année/ Répondant | Caribou | SeaStar | Koala | Lynx | RCJC | Sophie's Place | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2013-2014** | | | | | | | |
| Enfant | -- | -- | -- | -- | 8 (5F/3M) | -- | **8** (5F/3M) |
| Adolescent | -- | -- | -- | -- | 3 (3F) | -- | **3** (3F) |
| Parent-tuteur | -- | -- | -- | -- | 10 (10P) | -- | **10** (10P) |
| **2014-2015** | | | | | | | |
| Enfant | -- | 2 (1F/1M) | -- | 2 (1F/1M) | -- | -- | **4** (2F/2M) |
| Adolescent | -- | 2 (1F/1M) | -- | 3 (3F) | -- | -- | **5** (4F/1M) |
| Parent-tuteur | -- | 3 (3P) | -- | 8 (5P/2T/1P-T) | 7 (7P) | -- | **18** (15P/2T/1P-T) |
| **2015-2016** | | | | | | | |
| Enfant | 4 (3F/1M) | -- | -- | -- | 3 (3F) | -- | **7** (6F/1M) |
| Adolescent | -- | -- | -- | 2 (2F) | 3 (3F*) | 1 (1F) | **6** **(6F)** |
| Cas historiques | | | | | 2 (2M) | | **2** (2M) |
| Parent-tuteur | 3 (3P) | 2 (2P) | -- | 5 (4P/1T) | 8 (8P) | 1 (1P) | **19** (18P/1T) |
| **2016-2017** | | | | | | | |
| Enfant | 5 (5F) | -- | -- | 1 (1M) | -- | -- | **6** (5F/1M) |
| Adolescent | 1 (1F) | -- | -- | 2 (2F) | 1 (1F) | -- | **4** **(4F)** |
| Historique | | | | | 3 (3F) | | **3** (3F) |
| Parent-tuteur | 4 (4P) | 6 (6P) | -- | 3 (3P) | 8 (7P/1T) | 7 (5P/2AP) | **28** (25P/1T/2AP) |
| **Total** | **17** | **15** | **--** | **26** | **56** | **9** | **123** |

F= sexe féminin, M= sexe masculin, P= parent, T= tuteur, P-T= parent-tuteur, et AP= autre parent
*Retard de développement

*Proactive Information Services Inc.* a préparé les instruments d'entrevue, qui ont été examinés par le Ministère et les CAE. Les instruments d'entrevue ont été normalisés (c.-à-d. qu'ils comprenaient des questions posées dans tous les sites) et des guides distincts ont été élaborés pour chacun des groupes de répondants : les enfants victimes, les adolescents victimes, les cas historiques touchant des adultes victimes d'actes répréhensibles dans leur enfance, et les parents ou tuteurs innocents.

De plus, pendant que les intervieweurs posaient des questions, les enfants étaient invités à dessiner quelque chose qui leur plaisait au sujet du CAE. À la fin, l'intervieweur a transcrit la description du dessin de l'enfant afin d'assurer une interprétation exacte. Cinq dessins étaient pertinents à l'expérience de l'enfant au CAE. Bien que d'autres enfants aient fait des dessins sans lien avec le CAE (p. ex. un ami de la

famille ou le chien de la famille), l'activité a néanmoins encouragé l'enfant à se détendre. Pour rembourser les dépenses liées à la participation à l'étude (p. ex. garde d'enfants et stationnement), chaque famille a reçu 30 $.

3) Entrevues auprès de l'équipe multidisciplinaire

Les chercheurs ont mené des entrevues auprès de 125 membres de l'équipe multidisciplinaire (tableau 3). Bien que la plupart des entrevues auprès de l'équipe multidisciplinaire se soient déroulées en personne, certaines ont été réalisées par téléphone. *Proactive Information Services Inc.* a préparé l'instrument d'entrevue qui a été examiné par le Ministère et les CAE. Bien que l'instrument d'entrevue ait été normalisé, seules les questions pertinentes au rôle de chaque membre ont été posées. Les directeurs généraux, les coordonnateurs de programme ou les défenseurs des droits des victimes ont été interrogés à plusieurs reprises dans tous les sites.

**Tableau 3**
**Entrevues des membres de l'équipe multidisciplinaire par site (2013-2017)**

| Site | Nombre d'entrevues | Nombre de personnes interrogées |
|---|---|---|
| Caribou | 20 | 25 |
| SeaStar | 23 | 25 |
| Koala | 10 | 12 |
| Lynx | 15 | 19 |
| RCJC | 19 | 20 |
| Sophie's Place | 22 | 24 |
| **Total** | **111** | **125** |

Les chercheurs ont interviewé 11 directeurs généraux, 18 coordonnateurs de programmes, 26 agents de police, 17 travailleurs de la protection de l'enfance, 11 procureurs de la Couronne, 2 défenseurs du soutien aux familles, 16 travailleurs des services d'aide aux victimes, 5 coordonnateurs des victimes/témoins, 1 coordonnateur des témoins de la Couronne, 4 médecins, 3 thérapeutes, 2 superviseurs cliniques, 1 travailleur en santé mentale, 2 maîtres-chiens, 1 travailleur social auprès des tribunaux, 1 coordonnateur de la violence familiale, 1 président du conseil d'administration, 3 membres du conseil, un PDG de fondation et un adjoint exécutif d'un maire.

Sondage sur la satisfaction à l'égard du système de justice pénale

*Proactive Information Services Inc.* a également élaboré un sondage qui a été examiné par le Ministère et les CAE afin de mesurer la satisfaction des clients à l'égard du système de justice pénale. Un questionnaire s'adressait aux enfants (5 à 11 ans) et à leur parent ou tuteur innocent, tandis qu'un autre était destiné aux adolescents victimes d'actes criminels (12 à 19 ans). Le personnel des CAE a envoyé par la poste des questionnaires aux clients à la suite d'une décision du système de justice, accompagnés d'une lettre expliquant le but du sondage et assurant l'anonymat. Les répondants ont également reçu une enveloppe

de retour affranchie et adressée. Toutefois, seul un sondage a été retourné. Cela s'explique en partie par le temps qu'il faut pour qu'un cas évolue dans le processus de justice pénale et aboutisse à une décision. Étant donné qu'un seul sondage a été retourné, les chercheurs ont évalué la satisfaction des clients à l'égard du système de justice pénale au cours des entrevues, et ce, dans la mesure du possible.

## Limites de l'étude

Un certain nombre de limites relatives à l'étude ont été cernées dans les paragraphes suivants, accompagnées de leur stratégie d'atténuation.

Bien que l'objectif de la recherche consistait à fournir un aperçu des CAE qui offrent des services au Canada, il importe de souligner que les résultats ne peuvent être généralisés à d'autres CAE en dehors des six sites inclus dans l'étude. Cependant, les résultats de l'étude fournissent de précieuses leçons et pratiques exemplaires qui peuvent être adoptées par d'autres CAE au Canada et dans d'autres pays.

Une deuxième limite concerne la communication des données issues des dossiers de cas. Comme chacun des CAE a recueilli et communiqué différemment ses données découlant des dossiers de cas, il n'a pas été possible d'analyser toutes les données de l'ensemble des CAE. Pour atténuer la variabilité, les chercheurs et le Ministère ont dégagé 15 variables à analyser dans les différents sites. Même pour les 15 variables retenues, certains sites n'ont pas été en mesure de fournir un compte rendu complet. De plus, puisque les données agrégées des dossiers de cas n'étaient disponibles que pour un seul CAE, les chercheurs n'ont pu distinguer les données sur les victimes dans ce site. Enfin, des incohérences étaient visibles dans les différents outils de *Fluid Survey* (p. ex. différentes catégories de réponses à la même question). Bien que les données tirées des dossiers de cas pouvant être communiquées à l'échelle nationale soient limitées, elles brossent un portrait des types de cas qui sont renvoyés aux CAE et traités par les six CAE.

Une troisième limite concernait la longueur et la complexité excessives de l'instrument d'entrevue des adolescents. Par conséquent, les instruments d'entrevue auprès des enfants et des adolescents ont été fusionnés au début de l'étude, ce qui a entraîné l'absence de certaines données sur les adolescents victimes d'actes criminels. Toutefois, l'instrument intégré s'est traduit par des données plus cohérentes et comparables entre les enfants et les adolescents.

Une quatrième limite concernait le recrutement des personnes interrogées. Un CAE a refusé de participer aux entrevues des clients, mais a communiqué les résultats d'un questionnaire sur la satisfaction des clients élaboré par le CAE[25]. De plus, les taux de participation des victimes et des parents ou tuteurs innocents se sont révélés faibles. Certaines familles ont automatiquement été exclues parce que le défenseur des droits des victimes était d'avis qu'elles étaient trop vulnérables pour y participer, tandis que d'autres familles ont simplement refusé d'y participer. Parmi les autres facteurs, mentionnons le long protocole d'un CAE pour communiquer avec les familles et les retards à obtenir l'approbation du comité d'éthique de la recherche pour mener des entrevues. Par conséquent, un sixième CAE a été intégré à l'étude et la durée de l'étude a été prolongée de trois à cinq ans. Ainsi, bien que les 600 entrevues avec les clients prévues à l'origine n'aient pas été réalisées, les 123 entrevues menées auprès des victimes et des

[25] Un total de 11 questionnaires ont été reçus et analysés dans le cadre du présent rapport.

parents ou tuteurs innocents au cours des cinq années ont fourni un précieux aperçu de l'expérience des clients des CAE.

Une dernière limite de l'étude portait sur l'évaluation de la satisfaction des clients à l'égard du système de justice pénale. Bien qu'un sondage sur la satisfaction des clients ait été élaboré et envoyé aux clients après que leur cas avait fait l'objet d'une décision dans le processus de justice pénale, un seul sondage a été retourné et inclus dans l'étude. Pour remédier à cette limitation, les chercheurs ont posé des questions sur la satisfaction à l'égard du processus au cours des entrevues. Il convient toutefois de noter que cela n'incluait que la satisfaction au début de leur expérience dans le système et n'incluait aucune information sur leur participation ultérieure au CAE.

### Leçons tirées de la recherche

**L'importance d'établir des liens dans les projets pluriannuels.** Un membre de l'équipe de recherche a assuré la liaison avec les CAE tout au long du projet, ce qui a permis d'établir et de maintenir des relations de confiance et de collaboration. Ainsi, les visites sur place se sont déroulées sans heurts et l'information a pu circuler facilement dans les deux sens.

**La recherche sur les enfants ou les adolescents victimes d'actes criminels et leur famille s'avère difficile.** Les chercheurs n'ont pas été en mesure d'interroger autant de victimes ou de parents ou tuteurs qu'ils l'avaient prévu au départ, ni même d'en interroger autant au cours de l'étude lorsque la situation a été révisée. De nombreuses familles et un CAE ont refusé de participer. Les familles qui ont subi un traumatisme peuvent ne pas vouloir en discuter de nouveau. Les chercheurs ont mieux réussi à obtenir la participation aux entrevues lorsque le défenseur des droits des victimes expliquait le but de la recherche au parent ou au tuteur de l'enfant et accompagnait les familles aux entrevues (p. ex. en divertissant l'enfant pendant que le parent ou le tuteur était interrogé).

## 4. Fonctionnement des CAE

### Structures de gouvernance

Les six CAE présentaient des structures de gouvernance diversifiées, illustrant la souplesse du modèle des CAE. Les éléments les plus importants cernés pour appuyer le mécanisme de prestation des services s'articulaient autour de la nécessité d'une communication ouverte et d'un conseil de gestion bien informé et coopératif. Voici un aperçu des différents modèles de gouvernance utilisés dans les six sites.

Le **Caribou Child and Youth Centre** est régi par le conseil du Providing Assistance, Counseling & Education (PACE) Sexual Assault Centre. L'équipe multidisciplinaire du Caribou Centre est le principal organisme décisionnel pour les activités courantes.

Le **SeaStar CYAC** est régi par le centre de santé IWK. Le comité directeur regroupe 22 partenaires de l'intérieur et de l'extérieur du centre, tandis que l'équipe multidisciplinaire gère les opérations au quotidien.

Le **Koala Place CYAC** est un CAE indépendant et incorporé ayant le statut d'organisme de bienfaisance. Il est régi par un conseil de 17 membres qui regroupe des organismes partenaires, trois membres non-votants et une direction de trois personnes.

Le **Project Lynx** s'identifie comme étant un CAE « virtuel » dont les activités se déroulent à partir du bureau des services d'aide aux victimes et du détachement de la GRC. Sa structure de gouvernance comporte trois niveaux : le groupe des administrateurs, le groupe de travail et l'équipe de coordination.

Le **Regina Children's Justice Centre** fonctionne comme un partenariat à long terme entre les services de police de Regina et le ministère des Services sociaux. Chaque partenaire contribue à la location des locaux, possède son propre superviseur et personnel de bureau et adhère à leurs propres politiques.

Le CAE **Sophie's Place** fonctionne à partir du Centre pour le développement de l'enfant, une société de bienfaisance enregistrée qui assure la surveillance générale des volets administratif, financier et de programme pour Sophie's Place. Un comité directeur élabore des ententes de confidentialité, organise des campagnes de financement et assure la gestion des risques pendant que l'équipe multidisciplinaire supervise les services courants.

Étant donné que le modèle des CAE repose sur l'échange de renseignements entre les partenaires, il est important de faire signer des formulaires de consentement et des protocoles d'entente entre les partenaires. Trois sites ont utilisé des formulaires de consentement signés pour obtenir le consentement des parents ou des tuteurs à l'échange de renseignements entre les partenaires de l'équipe multidisciplinaire (bien que seulement 32 % des cas dans un site aient utilisé des formulaires de consentement). De plus, de nombreux sites ont élaboré des protocoles d'entente entre les administrateurs et les partenaires. De telles ententes ont favorisé une meilleure compréhension des rôles du CAE, renseigné les gens sur la façon de collaborer et d'échanger l'information de façon appropriée, et permis d'établir un engagement ferme entre les partenaires. Les comités de la haute direction qui se réunissaient fréquemment ont également fait la promotion de l'échange de renseignements.

## Emplacement et installations

Les six CAE sont tous situés dans des centres urbains, bien que bon nombre d'entre eux desservent des résidents ruraux, et le seul site virtuel dessert l'ensemble du territoire. L'étude comporte quatre types de modèles de prestation. Les paragraphes qui suivent décrivent leur emplacement ainsi que les avantages et les limites de chaque modèle, tels qu'ils sont décrits dans les entrevues.

Le CAE **en milieu hospitalier** bénéficie de la possibilité d'offrir des examens médicaux sur place. Cette façon de faire est perçue comme étant plus commode et moins pénible pour les clients qui doivent subir un examen médical. Ce site peut aussi compter sur des spécialistes médicaux du centre de santé, tels que des pédiatres formés en maltraitance de l'enfant. En comparaison, les victimes qui consultent des CAE non

hospitaliers sont dirigées vers des centres de santé hors site où elles attendent parfois des heures pour être vues et reçoivent souvent des soins de la part de non-spécialistes ou d'employés non formés à la collecte de preuves judiciaires. Dans l'ensemble, les chercheurs ont constaté que même si les examens médicaux sur place sont très pratiques pour les clients, l'accès à du personnel médical disponible et formé est plus important, peu importe l'emplacement.

Deux **CAE sont hébergés au sein d'autres organismes non gouvernementaux** (c.-à-d. un centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle et un centre de développement de l'enfant) et bénéficient d'une infrastructure préexistante. Les organisations mères ont fourni le financement (p. ex. pour payer le téléphone, les fournitures de bureau et la formation sur les entrevues) et des programmes, comme des ateliers scolaires sur les agressions sexuelles (p. ex. le programme de la maternelle à la 6e année « À qui le dis-tu »?) et l'accès aux services pour les enfants handicapés. De plus, étant donné qu'un client peut visiter le site pour diverses raisons, un tel partage des locaux offre une plus grande discrétion.

Deux CAE **ne cohabitent pas** avec d'autres organismes. Les sites sont situés de façon centralisée afin d'assurer la commodité pour les clients. Pour l'un des CAE, le coût de l'installation est partagé entre deux organismes partenaires, tandis que l'autre CAE fonctionne de façon indépendante. Cela offre plus de souplesse dans la façon dont les CAE fonctionnent, mais offre par contre moins de discrétion aux clients puisque la raison de leur visite est plus évidente.

Un modèle **virtuel** a été choisi pour l'un des sites afin de répondre aux besoins de la population dispersée du territoire et de servir le plus grand nombre possible de clients. Le coordonnateur rencontre les clients à l'unité des services d'aide aux victimes du gouvernement, et des entrevues judiciaires sont menées dans une ancienne cellule du détachement de la GRC. Bien que le CAE dispose d'un solide défenseur des droits des victimes et d'un solide mécanisme d'intervention de la part de l'équipe multidisciplinaire, les clients et les membres de l'équipe multidisciplinaire ont exprimé une préférence pour un emplacement physique accueillant pour l'enfant afin d'accroître la commodité et de réduire le stress. Depuis la conclusion de l'étude, le Project Lynx a apporté des améliorations conçues pour les enfants dans certaines collectivités : on a trouvé des endroits convenables pour mener les entrevues, on les a décorés et on y a ajouté des meubles confortables. Des améliorations ont également été apportées dans le domaine de la technologie et des infrastructures, en collaboration avec les Services judiciaires, de façon à ce qu'il soit possible de livrer un témoignage hors cour dans toutes les collectivités.

Parmi les difficultés éprouvées par les CAE à leurs débuts, mentionnons les retards dans le choix et l'acquisition d'un emplacement ainsi que les problèmes liés à la mise en place de l'équipement nécessaire pour les entrevues judiciaires. L'espace physique continue de poser problème pour certains CAE du fait que ceux-ci traitent un nombre croissant de cas et ont besoin de plus d'espace. Un autre CAE actuellement hébergé au sein d'une organisation mère envisage de créer son propre conseil d'administration maintenant qu'il a mûri.

Dans l'ensemble, la recherche a révélé qu'un espace physique spécialisé et accueillant pour les enfants est une composante essentielle du modèle des CAE. Cette constatation concorde avec la recherche et les

pratiques exemplaires de la National Children's Alliance[26]. Les parents ou tuteurs et les clients ont commenté l'incidence de l'espace physique sur leur expérience avec le CAE dans ces termes :

> « Ce serait bien de disposer d'un espace spécialisé et ça permettrait aux parents de voir tout ce qui se passe... [que] les gens sont là pour eux... [ça] ferait une énorme différence » (parent-tuteur participant au modèle virtuel).

> « Ça aide la manière dont c'est décoré. Je ne veux pas me trouver dans un endroit sombre... C'est certainement mieux que d'aller à la GRC » (adolescent).

« J'aime bien venir à cet endroit, car j'aime jouer avec les jouets. J'ai eu un ourson en peluche. Et nous avions besoin d'aide en raison [de ce qui s'était passé] » (enfant).

Pièces accueillantes pour les enfants au CAEA Caribou, au CAEA Sophie's Place et au Regina Children's Justice Centre.

[26] National Children's Alliance. 2017. *Standards for Accredited Members*, en ligne : http://www.nationalchildrensalliance.org/sites/default/files/downloads/NCA-Standards-for-Accredited-Members-2017.pdf (en anglais seulement); Theodore Cross et al., 2008. « Evaluating Children's Advocacy Centers' Response to Child Sexual Abuse. » Juvenile Justice Bulletin 1, aux pages 2 et 3, en ligne : https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/ojjdp/218530.pdf (en anglais seulement).

## Le modèle des équipes multidisciplinaires

L'équipe multidisciplinaire regroupe les services d'application de la loi, les organismes de protection de l'enfance, les procureurs de la Couronne, les organismes d'aide aux victimes et les défenseurs des droits des victimes, les professionnels de la santé et de la santé mentale et le personnel des CAE en une seule équipe pour coordonner les enquêtes et les interventions. Bien que la composition de l'équipe multidisciplinaire et sa façon de travailler varient au sein des six CAE visés par la présente étude, ceux-ci ont tous mené des enquêtes conjointes visant au moins un agent de police et un intervenant en protection de l'enfance.

Le tableau 5 donne un aperçu de la composition de l'équipe multidisciplinaire par site. Il décrit également la fréquence des réunions d'examen des dossiers, qui vont de quatre fois par année à deux fois par semaine. La fréquence des réunions dépend des protocoles et du regroupement des membres de l'équipe multidisciplinaire (bien que les réunions d'examen des dossiers puissent quand même se dérouler même si les membres des équipes multidisciplinaires ne sont pas regroupés dans un même lieu). Les réunions régulières étaient importantes. Un CAE a mentionné que le fait de commencer à se réunir une fois par mois avait eu une conséquence positive : l'amélioration du suivi auprès des clients. Voici quelques exemples de questions posées au cours des réunions : Quel a été le résultat? Qu'est-ce qui a fonctionné et pourquoi? Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné et qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment?

**Tableau 4**
**Composition de l'équipe multidisciplinaire et information sur l'examen des dossiers**

| Membre de l'équipe multidisciplinaire | Caribou | SeaStar | Koala | Lynx | RCJC | Sophie's Place |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Coordonnateur du CAE/défenseur des droits des victimes/intervenant | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| Représentant des services d'application de la loi | ✓ | ✓ | ★ | ✓ | ★ | ★ |
| Représentant des services d'aide aux victimes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★ | ★ |
| Représentant des services de protection de l'enfance | ✓ | ✓ | ★ | ✓ | ★ | ★ |
| Procureur de la Couronne | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | X |
| Professionnel de la santé | X | ★ | ✓ | ✓ | ✓ | X |
| Professionnel de la santé mentale (counseling) | ★ | ★ | ✓ | ✓ | X | X |
| Autre personne (p ex. représentant des Premières Nations) | X | X | X | ✓ | X | X |
| **Fréquence de coordination des dossiers/réunions d'examen** | Une fois par mois | Une fois par trimestre | Une fois par mois | Aux deux semaines | Deux fois par semaine | Une fois par mois |

★ signifie que la personne fait partie de l'équipe multidisciplinaire et qu'elle travaille sur place, du moins à temps partiel
✓ signifie que la personne fait partie de l'équipe multidisciplinaire, mais qu'elle ne travaille pas sur place
X signifie que la personne ne fait pas partie de l'équipe multidisciplinaire

Pour les équipes multidisciplinaires, la situation idéale réside dans le partage des locaux, c'est-à-dire que les services d'application de la loi, de protection de l'enfance et d'aide aux victimes sont regroupés au même endroit avec le personnel du CAE, comme le défenseur des droits des victimes. Le regroupement facilite les

interventions rapides, l'échange de renseignements et le soutien coordonné pour les clients. Toutefois, les équipes multidisciplinaires qui ne sont pas situées dans un même lieu peuvent quand même bien fonctionner si elles établissent des relations de confiance, des protocoles bien négociés et bien compris et si elles tiennent des réunions régulières d'examen des dossiers.

La mise en place d'une équipe multidisciplinaire et l'élaboration de protocoles d'entente ont souvent demandé plus de temps que prévu. Par exemple, lorsque le personnel infirmier avait été formé pour dispenser des soins médicaux spécialisés, bon nombre des infirmières et des infirmiers craignaient encore de pouvoir exercer à l'hôpital et de témoigner en cour. Les protocoles d'échange de renseignements dans tous les sites ont nécessité des négociations et l'établissement d'un climat de confiance. Toutefois, au cours de l'étude, la communication entre les membres de l'équipe multidisciplinaire s'est améliorée et les interventions ont été mieux coordonnées, ce qui a permis d'améliorer le service aux clients. Certains CAE offrent maintenant une formation obligatoire sur la collaboration aux nouveaux membres de l'équipe multidisciplinaire.

## Services offerts par les CAE

De nombreux CAE ont ajouté des services ou les ont élargis, en grande partie grâce au financement de la SFAV pendant les cinq années de l'étude. Parmi les nouveaux services offerts, mentionnons les ateliers psychoéducatifs sur les traumatismes à l'intention des parents ou des tuteurs, les chiens utilisés à des fins thérapeutiques de même qu'un comité sur les traumatismes indirects. Parmi les nouveaux membres de l'équipe multidisciplinaire figuraient un représentant des Premières Nations et un défenseur des droits des victimes au sein du plus ancien CAE visé par l'étude. Par conséquent, malgré que les sites aient été à des étapes différentes de leur développement, tous les sites évoluaient constamment pour répondre aux besoins des clients.

La défense des droits des victimes constituait le seul service offert dans les six sites (tableau 5).

**Tableau 5**
**Services offerts sur place par les CAE**

| Service | Caribou | SeaStar | Koala | Lynx | RCJC | Sophie's Place |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Défense des droits par l'entremise d'un défenseur des droits des victimes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Entrevues judiciaires | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| Lieux de réunion accueillants pour les enfants pour la communication de renseignements | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| Soutien des organismes d'application de la loi | X | X | X | X | ✓ | ✓ |
| Soutien d'un travailleur social | X | ✓ | ✓ | X | ✓ | ✓ |
| Examens médico-légaux | X | ✓ | X | X | X | X |

✓ signifie que le service est offert sur place (à temps plein ou à temps partiel)
X signifie que le service n'est pas offert sur place

Le défenseur des droits des victimes est le cœur de chaque CAE et le fil directeur qui sert à unir les équipes multidisciplinaires. Il est présent tout au long du processus, en assurant une atmosphère accueillante; en agissant comme point de contact central pour les victimes et leurs familles; en répondant aux questions; en fournissant des références, des mises à jour (p. ex. au sujet de l'affaire devant les tribunaux) et de l'information (p. ex. sur les aides au témoignage et les déclarations de la victime); ou en assurant la liaison avec d'autres membres de l'équipe multidisciplinaire. L'effet du défenseur des droits des victimes sur les clients est évident :

> « La [défenseure] des droits des victimes est notre force tout au long du processus. Je ne sais ce que nous ferions sans elle » (parent-tuteur).

Un autre parent ou tuteur a décrit le défenseur des droits des victimes comme une personne « apaisante et rassurante », et puisqu'il était membre du CAE, son rôle consistait à soutenir la famille. Bien que le rôle des défenseurs des droits des victimes ait varié selon le site (tableau 6), c'est leur présence au sein du CAE qui importait le plus. Les défenseurs des droits des victimes travaillaient en étroite collaboration avec les services d'aide aux victimes et les services de soutien offerts par le tribunal. Ils créaient des liens avec les petites collectivités et les collectivités des Premières Nations et maintenaient la communication avec les clients tout au long du processus et même après la fermeture des dossiers.

**Tableau 6 : Rôles du défenseur des droits des victimes**

| Rôles | Caribou | SeaStar | Koala | Lynx | RCJC | Sophie's Place |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Administration du CAE | ★ | X | ★ | ★ | X | ★ |
| Soutien aux enfants et aux adolescents victimes d'actes criminels et à leurs familles au cours des entrevues judiciaires | ★ | ★ | ✓ | X | ★ | X |
| Soutien continu aux enfants et aux adolescents victimes d'actes criminels et à leurs familles (« oreille attentive ») | ✓ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| Suivi et communication continue de renseignements aux enfants et aux adolescents victimes d'actes criminels et à leurs familles | ✓ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| Préparation à la comparution et soutien | ✓ | X | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Navigateur du système (p. ex. fournir des renvois à d'autres organismes) | ✓ | ★ | ★ | ✓ | ★ | ★ |

★ signifie un rôle clé
✓ signifie que c'est une fonction parfois exécutée
X signifie que ça ne fait pas partie du rôle

L'entrevue judiciaire représente le deuxième service le plus courant offert sur place. Une entrevue judiciaire est une conversation structurée avec un enfant ou un adolescent servant à recueillir des renseignements détaillés sur des événements possibles qu'il a pu vivre ou observer. Elle vise à obtenir des renseignements pour les enquêtes criminelles afin d'évaluer la sécurité des conditions de vie de l'enfant et de déterminer la nécessité d'un traitement médical ou psychologique. La plupart des CAE utilisaient la

technique d'entrevue *Step-Wise*[27] tandis qu'un site privilégiait la technique *Rapport, Anatomy Identification, Touch Inquiry, Abuse Scenario, and Closure (RATAC*[28]). Dans certains cas, les entrevues judiciaires étaient réalisées à l'école de l'enfant avec du matériel audio/vidéo mobile.

L'accès aux services de santé mentale est également perçu comme « limité ». Même si un CAE disposait de deux postes de thérapeute à temps partiel, un poste était vacant pendant l'étude parce que le CAE n'avait pas les moyens d'offrir un salaire attrayant. Un autre site pouvait compter sur un travailleur social clinicien et un psychologue. Quatre CAE aiguillent les clients vers des services de santé mentale à l'extérieur du site, décrits comme un « dédale » de programmes comportant de longues listes d'attente (p. ex. jusqu'à un an) et des lacunes dans les services fournis aux enfants/adolescents et le counseling spécialisé offert aux adultes. Dans certains endroits, les services d'aide aux victimes offrent des traitements en santé mentale, mais l'accès dépend parfois des accusations criminelles et des rapports de police. Par conséquent, certains parents ou tuteurs accèdent aux services de santé mentale par le truchement d'une assurance privée ou du travail.

Bien que cela ne fasse pas partie du modèle des CAE, deux sites utilisent des chiens à des fins thérapeutiques à titre de service supplémentaire. Ces chiens calmaient les jeunes victimes avant les entrevues judiciaires, pendant la préparation à la comparution et, dans au moins un cas, un chien utilisé à des fins thérapeutiques a fourni un soutien au palais de justice pendant qu'un jeune client du CAE attendait les procédures judiciaires et le témoignage. Un site s'est engagé à travailler avec un chien utilisé à des fins thérapeutiques pendant sept ans. Un autre site est actuellement en attente d'un chien fourni par la *Pacific Assistance Dogs Society* (PADS) et utilisé dans les cas de traumatisme. Un membre de l'équipe multidisciplinaire a décrit l'effet d'un chien de la façon suivante :

> « Il y avait un enfant qui était tellement stressé qu'il n'y avait aucune chance qu'il soit interrogé. L'enfant s'est simplement assis et a longuement caressé le ventre [du chien de soutien] dans la salle d'attente. Pour voir si l'enfant serait à l'aise dans la salle d'entrevue, nous avons suggéré que [le chien de soutien] pourrait l'aider à choisir une chaise. Lorsque la victime est entrée dans la pièce et s'est assise sur la chaise que [le chien] avait choisie, elle semblait à l'aise. Nous lui avons dit que [le chien] attendrait juste derrière la porte. L'enfant a passé l'entrevue... [ce qui] n'aurait pu être réalisé sans la présence du chien. »

---

[27] Yuille, John C., Barry S Cooper & Hugues HF Hervé, The Step-Wise Guidelines for Child Interviews: The New Generation dans M. Casonato & F. Pfafflin, eds, *Handbook of Pedosexuality and Forensic Science* (Italie : Franco Angeli, 2009), p. 11. (La technique d'entrevue *Step-Wise* est largement utilisée au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni pour interroger les jeunes victimes et témoins d'agressions sexuelles, de violence physique et de négligence. Les intervieweurs suivent diverses étapes, y compris l'établissement d'un lien de confiance, l'établissement du besoin de dire la vérité, la possibilité d'avoir une narration libre, poser des questions générales et aboutir à des questions plus précises, le cas échéant.)

[28] Anderson, Jennifer et al., The CornerHouse Forensic Interview Protocol: RATAC® (2010) 12 TM Cooley J Prac & Clinical L 193 at 195. (RATAC repose sur l'idée que chaque enfant est unique. Ainsi, les entrevues sont adaptées à l'âge de chaque enfant et à son niveau cognitif, social et émotionnel. Les entrevues sont aussi semi-structurées pour permettre à l'enfant de faire preuve de spontanéité.)

La souplesse du modèle des CAE a permis l'exécution d'un certain nombre de services novateurs. En voici d'ailleurs quelques-uns.

- **Ateliers et éducation communautaire :** Pour rejoindre le plus grand nombre de personnes en dépit du financement restreint, plusieurs sites ont mis sur pied des ateliers à l'intention des familles et des professionnels de la collectivité. Ceux-ci permettaient d'enseigner aux parents ou tuteurs l'importance de prendre soin d'eux-mêmes, comment aider les enfants à faire face aux traumatismes et comment se retrouver dans le système de justice. Plus de 800 personnes ont assisté aux cours donnés par un site. D'autres CAE ont également organisé des conférences, dont l'une a été diffusée en direct et attiré 180 participants; ils ont également élaboré des guides à l'intention des parents ou tuteurs qui ont eu un impact « considérable ».

- **Chiens utilisés à des fins thérapeutiques :** Deux sites ont utilisé des chiens à des fins thérapeutiques pour calmer les jeunes victimes avant les entrevues judiciaires et pendant la préparation à la comparution et la comparution en cour. Les victimes et les parents ou tuteurs ont indiqué une diminution de l'anxiété et du stress grâce aux chiens.

- **Groupes de filles :** Un site a offert des ateliers aux filles sur les soins personnels, l'estime de soi et les relations saines (p. ex. ne pas se rabaisser). Une participante a expliqué que le groupe l'avait aidée et qu'elle restait en contact avec deux des autres filles.

- **Soutien aux membres de l'équipe multidisciplinaire victimes de traumatismes indirects, de syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et d'épuisement professionnel :** Un défenseur des droits des victimes a reçu une formation sur la fatigue compassionnelle et la plupart des partenaires policiers étaient tenus par leur organisation d'attache de rencontrer un psychologue chaque année, chaque trimestre ou à la suite de cas majeurs perturbants. Un site s'affaire également à mettre sur pied un comité sur les traumatismes indirects. Toutefois, le soutien demeure limité.

- **Formation :** Plusieurs équipes multidisciplinaires ont reçu une formation en matière de collaboration (obligatoire), en entrevues judiciaires et en matière de violence et de mauvais traitements envers les enfants. Les partenaires pouvaient également participer à des conférences et visiter d'autres CAE pour observer les pratiques exemplaires.

- **Compétence culturelle :** Trois sites ont ajouté des représentants des Premières Nations à leurs équipes multidisciplinaires afin d'accroître les compétences culturelles, et un site a offert des cérémonies de purification et des services de planification de cas avec les aînés dans un cercle. Un autre CAE qui desservait une importante communauté d'immigrants et de Sikhs exigeait que les membres de l'équipe multidisciplinaire suivent des cours annuels sur les relations culturelles et employait un défenseur des droits des victimes originaire de l'Asie du Sud. Bien que les CAE de la présente étude aient desservi diverses populations, le besoin de services adaptés aux différences culturelles dans d'autres CAE pouvait varier.

## Formation du personnel

L'accès à la formation varie d'un CAE à l'autre. Deux CAE fournissent une formation initiale obligatoire aux membres de l'équipe multidisciplinaire sur la façon de collaborer et de travailler en équipe, tandis qu'un autre site utilise des tables rondes pour comprendre les rôles de chaque membre. Tous les membres peuvent assister à des conférences ou visiter d'autres CAE. De nombreux membres de l'équipe multidisciplinaire ont reçu une formation sur les entrevues judiciaires ou en matière de maltraitance et de violence faite aux enfants. Certains ont reçu une formation sur les compétences et la diversité culturelles par l'entremise de leur école ou de leur organisme d'attache (p. ex. la GRC). Trois sites qui desservent les collectivités autochtones ont travaillé en étroite collaboration avec les Premières Nations (p. ex. les services de police et les organismes de protection de l'enfance des Premières Nations) pour améliorer les compétences culturelles, y compris la planification de cas avec les aînés. Un site qui dessert une importante population immigrante exige que les membres de l'équipe multidisciplinaire suivent des cours annuels sur les relations culturelles.

Cependant, très peu de formation structurée et de soutien sont offerts pour aider les membres de l'équipe multidisciplinaire à composer avec le traumatisme indirect, le syndrome de stress post-traumatique (SSPT) ou l'épuisement professionnel, qu'une personne interrogée a décrit comme quelque chose qui peut « vous dévorer vivant ». La plupart des partenaires policiers sont tenus par leurs organisations d'attache de rencontrer un psychologue chaque année, chaque trimestre ou à la suite de cas majeurs perturbants. Un défenseur des droits des victimes a également reçu une formation sur la fatigue compassionnelle afin d'appuyer les membres de l'équipe multidisciplinaire. Un autre site s'affaire actuellement à mettre sur pied un comité sur les traumatismes indirects, tandis que d'autres partenaires ont expliqué que « si nous avons besoin d'un jour de congé ou de temps en dehors du travail, nous sommes encouragés à le faire ». Toutefois, le soutien demeure informel et la plupart des membres se tournent vers leurs organisations d'attache pour obtenir des services de santé mentale.

### Sensibilisation

Les CAE offrent également des services de sensibilisation à la collectivité. Trois sites ont organisé des conférences en 2016, dont l'une était intitulée « Accroître la résilience grâce à la collaboration », qui a été diffusée en direct et a attiré 180 participants. Certains CAE ont également offert des ateliers aux parents ou aux tuteurs sur la façon de composer avec les traumatismes. Par exemple, une série d'ateliers sur les traumatismes incluaient : Le traumatisme et l'importance de prendre soin de soi, Comment faciliter la guérison de votre enfant : devenir le coach émotionnel de votre enfant, et Plus d'encadrement émotionnel. Ce CAE offre également des cours de méditation, de yoga axé sur les traumatismes, d'éducation parentale attentive et de stratégies pour se retrouver dans le système juridique.

## 5. Clients et cas

Les chercheurs se sont penchés sur 1 804 dossiers de cas. Les tableaux suivants font état des résultats selon deux catégories : 1) les victimes, et 2) les clients (y compris les victimes, les témoins et les membres de la famille) parce qu'un site n'a été en mesure de fournir que des données globales sur l'ensemble des clients.

### Renseignements démographiques

Les victimes étaient principalement de sexe féminin (67 %) (tableau 7).

**Tableau 7**
**Sexe des clients**

| Sexe | Victimes** (n=978)* | | Tous les clients (n=1782)* | |
|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % |
| **Féminin** | 651 | 67 % | 1137 | 64 % |
| **Masculin** | 327 | 33 % | 645 | 36 % |

** Absence de données pour 8 victimes et 22 cas dans l'ensemble.*
***Données sur les victimes disponibles seulement auprès de 5 sites et n'incluent donc pas les données propres à 511 cas. Ces données sont incluses dans le rapport global.*

Presque la moitié des victimes avaient 8 ans ou moins. L'âge moyen était de 9,4 ans (tableau 8).

**Tableau 8**
**Âge des clients**

| Âge | Victimes** (n=957)* | | Tous les clients (n=1715)* | |
|---|---|---|---|---|
| | N | % *** | n | % |
| Moins de 6 ans | 233 | 24 % | 382 | 22 % |
| 6 à 8 ans | 230 | 24 % | 428 | 25 % |
| 9 à 11 ans | 195 | 20 % | 354 | 21 % |
| 12 à 14 ans | 185 | 19 % | 359 | 21 % |
| Plus de 14 ans | 114 | 12 % | 192 | 11 % |

** Absence de données pour 29 victimes et 89 cas dans l'ensemble.*
*** Données sur les victimes disponibles seulement auprès de 5 sites et n'incluent donc pas les données propres à 511 cas. Ces données sont incluses dans le rapport global.*
****Le total des pourcentages n'est peut-être pas de 100 % en raison de l'arrondissement.*

Plus de la moitié des victimes étaient de race blanche (56 %) (tableau 9). Le deuxième groupe en importance était celui des Autochtones (17 %).

Bien que l'on ne possède pas de données sur la prestation de services d'interprétation linguistique à l'égard de 348 cas, on sait que des services d'interprétation ont été offerts à 14 clients. Dans un site, les Services d'immigration ont mis à contribution des interprètes, quoiqu'ils n'aient pas fait partie de l'équipe multidisciplinaire.

**Tableau 9**

**Origine ethnique des clients**

| Origine ethnique | Victimes** (n=928)* | | Tous les clients (n=1227)*** | |
|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % |
| Blancs | 518 | 56 % | 715 | 58 % |
| Autochtones | 162 | 17 % | 202 | 16 % |
| Autres (c.-à-d. Asiatiques du sud, Noirs) | 136 | 15 % | 183 | 15 % |
| Inconnus | 112 | 12 % | 127 | 10 % |

** Absence de données pour 58 victimes.*

*** Données sur les victimes disponibles seulement auprès de 5 sites et n'incluent donc pas les données propres à 511 cas. Ces données sont incluses dans le rapport global.*

****Un site n'a fourni que des données approximatives pour certaines catégories d'intervention.*

Les infractions étaient principalement de nature sexuelle (72 %) (tableau 10). Les agressions physiques constituaient le deuxième type d'infraction alléguée le plus courant (28 % des infractions).

**Tableau 10**

**Types d'infractions présumées**

| Infraction présumée | Victimes** (n=1189)* | | Tous les clients (n=2036)* | |
|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % |
| **Agression sexuelle** | 378 | 32 % | 691 | 34 % |
| **Agression physique** | 329 | 28 % | 617 | 30 % |
| **Autres (c.-à-d. contact sexuel, leurre d'enfants par Internet, invitation à des attouchements sexuels, exploitation sexuelle)** | 478 | 40 % | 683 | 34 % |
| **Inconnus** | 4 | 0,3 % | 4 | 0,1 % |
| **Sans objet** | 0 | 0 % | 41 | 2 % |

** Cette question peut avoir de nombreuses réponses; ainsi, le total des réponses est plus élevé que le nombre de victimes/cas.*

*** Données sur les victimes disponibles seulement auprès de 5 sites et n'incluent donc pas les données propres à 511 cas. Ces données sont incluses dans le rapport global.*

Les accusés étaient principalement des membres de la famille (64 %) (tableau 11). C'était en majorité des hommes adultes.

**Tableau 11**
**Relation entre l'accusé et le client**

| Relation entre l'accusé et la victime | Victimes** (n=966)* | | Tous les clients (n=1717)* | |
|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % |
| Membre de la famille (parent, belle-mère/beau-père, oncle/tante, fratrie) | 615 | 64 % | 1090 | 64 % |
| Connaissance de la personne ou de la victime, mais pas un membre de la famille (c.-à-d. ami, connaissance) | 161 | 17 % | 365 | 21 % |
| Inconnu de la personne ou de la victime | 109 | 11 % | 144 | 8 % |
| Autres (p. ex. frère ou sœur plus âgé d'un ami) | 81 | 8 % | 118 | 7 % |

** Absence de données pour 20 victimes et 87 cas dans l'ensemble.*

*** Données sur les victimes disponibles seulement auprès de 5 sites et n'incluent donc pas les données propres à 511 cas. Ces données sont incluses dans le rapport global.*

Les services de police et les organismes de protection de l'enfance étaient les deux sources d'aiguillage les plus courantes (ensemble ils représentaient 94 % des cas) (tableau 12). Ces données correspondent au fait que la majorité des enquêtes (71 %) étaient menées conjointement par les services de police et de protection de l'enfance.

**Tableau 12**
**Source d'aiguillage pour les clients***

| Source d'aiguillage | Victimes (n=645) | | Tous les clients (n=824) | |
|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % |
| Police | 396 | 61 % | 520 | 63 % |
| Services de protection de l'enfance | 209 | 32 % | 257 | 31 % |
| Services d'aide aux victimes | 9 | 1 % | 9 | 1 % |
| Autres (varie selon le site) | 26 | 4 % | 31 | 4 % |
| Inconnue | 5 | 1 % | 7 | 1 % |

**Données sur les victimes et les clients globalement disponibles seulement auprès de 4 sites et n'incluent donc pas les données de 981 cas.*

Pendant l'étude, le type le plus courant de renseignements fournis aux clients était de l'information générale sur le système de justice (37 %), ce qui souligne l'importance du rôle du défenseur des droits des victimes pour aider les clients à s'y retrouver dans le système de justice pénale. En effet, les données des dossiers de cas révèlent que 79 % des victimes avaient reçu l'aide d'un défenseur des droits des victimes.

| **Tableau 13**<br>**Type de renseignements fournis (n= 614)*** | | |
|---|---|---|
| **Type** | **n** | **%**** |
| Renseignements généraux sur le système de justice | 229 | 37 % |
| Services de counseling | 223 | 36 % |
| Renseignements propres à un cas | 133 | 22 % |
| Préparation à la comparution | 21 | 3 % |
| Aides au témoignage | 8 | 1 % |
| *Données disponibles seulement pour deux sites.<br>** Le total des pourcentages n'est peut-être pas de 100 % en raison de l'arrondissement. | | |

Pendant l'étude, le service le plus souvent offert a été l'entrevue judiciaire (obtenue par 96 % des victimes). En comparaison, seulement 11 % des victimes ont subi un examen médico-légal. Ces chiffres illustrent la disponibilité des services sur place, puisque cinq CEA offraient des entrevues judiciaires sur place, tandis qu'un seul offrait des examens médicaux sur place.

Les clients ont le plus souvent été orientés vers les services suivants à l'extérieur du site : services de counseling, de thérapie et de santé mentale (n=67), services de police, procureurs ou tribunaux (n=51) et services d'aide aux victimes, coordonnateurs des témoins des victimes et service d'indemnisation des victimes (n=33). Par conséquent, les CAE qui cherchent à accroître leur capacité sur place pourraient envisager d'offrir ces services, en particulier les services de santé mentale.

La police a porté des accusations dans 16 % des cas mettant en cause des victimes (n=160). Dans un site, voici la nature des décisions faisant suite aux accusations d'agression sexuelle : déclaration de culpabilité (n=4), plaidoyers de culpabilité (n=11, dont 10 avant le procès préliminaire) et sursis (n=7). Les décisions propres aux accusations de contacts sexuels étaient les suivantes : sursis (n=15). Les décisions liées aux accusations de voies de fait simples étaient les suivantes : plaidoyers de culpabilité (n=2, dont un avant le procès préliminaire) et sursis (n=3).

Le délai moyen entre le premier contact avec le CAE et la fermeture du dossier était de 187,7 jours, la médiane étant de 126,5 jours. Puisque les clients demeuraient en contact plus de six mois avec un CAE, le maintien en poste du personnel, en particulier le défenseur des droits des victimes qui se veut la principale personne-ressource de la famille, était essentiel au maintien de la confiance et des relations.

## Entrevue et résultats du sondage

Satisfaction globale des clients à l'égard des services offerts par le CAE

> « Ils [Les employés du CAE] sont un cadeau du ciel. Je suis contente qu'ils soient ici. Il est impératif que ces services demeurent disponibles. Ils sont extraordinaires. C'est comme si toute une équipe était derrière vous, même quand vous venez tout juste de rencontrer ces gens » (parent-tuteur).

Presque toutes les victimes et les parents ou tuteurs innocents ont apprécié les services reçus; ils ont indiqué qu'ils se sentaient les bienvenus et qu'ils étaient traités équitablement et sans jugement (tableau 14). Les pièces adaptées pour les enfants étaient très populaires, tout comme le fait que les policiers de quatre sites aient été habillés en civil au lieu de porter l'uniforme. Par conséquent, les victimes ne se sentaient pas sous pression : « les enfants l'aimaient beaucoup [agente de la GRC]. Elle était très amicale » (parent-tuteur).

**Tableau 14**
**Expériences vécues par les enfants et les adolescents victimes et les parents-tuteurs innocents dans les CAE**

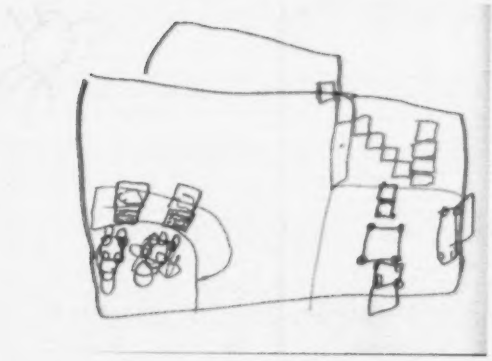
| Expérience dans les CAE | Oui | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Victime | | Parent-tuteur innocent | |
| | n | % | n | % |
| Se sentait en sécurité durant l'entrevue (n=26) | 22 | 85 % | --* | --* |
| L'enfant se sentait en sécurité durant l'entrevue (n=64) | --* | --* | 54 | 84 % |
| Le personnel du CAE s'arrangeait pour que vous vous sentiez le bienvenu (victime n=24) (parent-tuteur n=70) | 24 | 100 % | 66 | 94 % |
| Le personnel du CAE s'arrangeait pour que votre enfant se sente le bienvenu (n=68) | --* | --* | 57 | 84 % |
| Le personnel du CAE était juste (ne portait pas de jugement/ouverture d'esprit) lorsqu'il vous parlait (victime n=23) (parent-tuteur n=73) | 22 | 96 % | 69 | 95 % |

***Indique que cette question n'a pas été posée aux personnes interrogées.***

**Tableau 15**
**Satisfaction des parents-tuteurs à l'égard des services et du soutien offerts par les CAE**

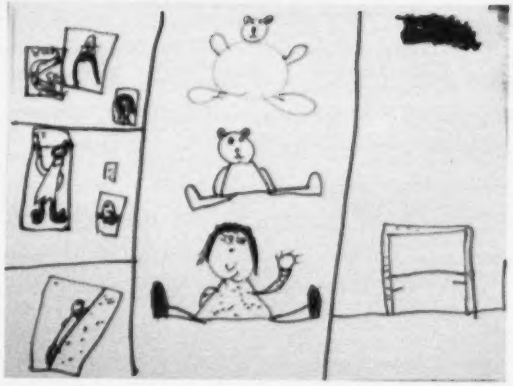
| Question : Êtes-vous/avez-vous été satisfait des services de soutien suivants reçus au CAE ou par son entremise? | Oui | |
|---|---|---|
| | n | % |
| Soutien à leur égard (parents-tuteurs innocents) (n=65) | 65 | 100 % |
| Soutien reçu par leur enfant (n=60) | 60 | 100 % |
| Information communiquée (n=62) | 56 | 90 % |
| Délais d'attente pour les services (n=57) | 52 | 91 % |

Parmi les 36 victimes qui ont attribué une note globale au CAE, 83 % ont indiqué que leur expérience avait été « bonne » ou « excellente », tandis que les deux victimes qui ont indiqué que leur expérience avait été « mauvaise » provenaient du même site. L'une ne voulait pas être filmée pendant l'entrevue judiciaire tandis que l'autre craignait que le délinquant ne soit présent. Aucune victime n'a indiqué que l'expérience avait été « terrible ».

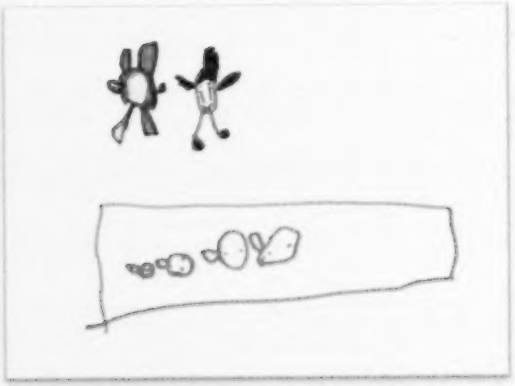


Ce dessin (à gauche) montre l'entrée du CAE, la salle familiale avec canapés et téléviseur, et l'aire de jeux avec ordinateurs. L'enfant aimait venir au CAE. Le soleil qui brille suggère un endroit accueillant.

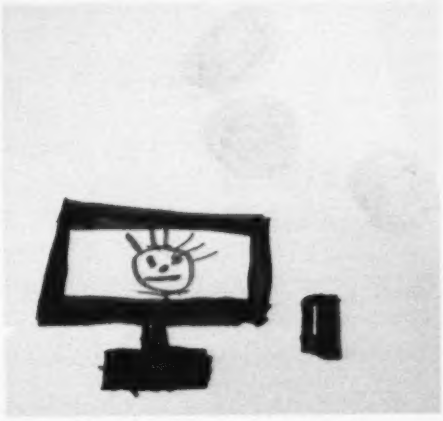
Ce dessin (à droite) montre les images au plafond de la salle de jeux, les animaux en peluche et la console Wii. « Il y avait une boîte d'animaux en peluche et ils m'ont dit que je pouvais en emporter un à la maison – un petit ourson en peluche rose. »



Un enfant a dessiné la défenseure des droits des victimes du CAE (ci-dessus). « Je l'aime, et j'utilise donc beaucoup de couleurs. »



Un enfant de six ans a expliqué ce qu'il y a de mieux au CAE dans son dessin (ci-dessus) : « un bourdon en peluche, une personne qui rit et l'aquarium. »



Un autre enfant a dessiné une console Wii (à gauche). « J'étais content de pouvoir parler à quelqu'un qui n'était pas ma mère. Et ils m'ont donné un livre; donc je peux les appeler si j'ai besoin de parler à quelqu'un. »

Entrevues judiciaires

Parmi les 75 parents ou tuteurs interrogés au sujet de l'expérience de leur enfant, 91 % (68 d'entre eux) ont déclaré que leur enfant avait subi une entrevue judiciaire. Parmi les 45 parents ou tuteurs dont l'enfant avait subi une entrevue judiciaire dans un local adapté aux enfants, 76 % (34 parents ou tuteurs) ont déclaré que leur enfant était à l'aise dans le local.

Le défenseur des droits des victimes offre également du soutien aux parents ou tuteurs pendant l'entrevue judiciaire de l'enfant. On ne permet habituellement pas aux parents d'assister à l'entrevue, afin de réduire au minimum les sources de stress possible pour l'enfant et de veiller à ce que l'entrevue se déroule en terrain neutre. Puisque cela peut être stressant pour les parents ou tuteurs, le défenseur des droits des victimes les rencontre souvent avant, pendant et après l'entrevue pour leur expliquer le but et les règles de l'entrevue et pour répondre à leurs questions ou préoccupations.

Les victimes éprouvaient des sentiments contradictoires à l'égard de l'entrevue judiciaire. Bien que beaucoup d'entre elles se soient senties mal à l'aise au début, elles se sont souvent senties soulagées par la suite comme si « un poids avait été enlevé de mes épaules », d'autres étaient « bouleversées à cause de ce qui s'était passé, mais soulagées du fait que [les travailleurs du CAE] prendraient leur cas au sérieux ». Bien que la plupart des victimes aient déclaré que les gens étaient gentils avec eux pendant l'entrevue (85 %), seulement certaines personnes ont été informées de ce qui allait se passer par la suite (27 %) (Tableau 16). Les parents ou tuteurs étaient plus susceptibles que les jeunes victimes de recevoir des mises à jour sur leur cas et de savoir avec qui communiquer au CAE. Les enfants et les adolescents victimes ont déclaré vouloir plus de détails et plus d'explications.

La satisfaction des parents ou des tuteurs à l'égard des entrevues judiciaires était également mitigée. Quelques parents se sont dits déçus de n'avoir pas pu suivre l'entrevue de leur enfant :

> « Je ne crois pas que c'est juste que les parents ne soient pas présents dans la salle. Je ne savais rien. Je ne savais pas comment ou sur quoi réagir après le fait...Ils doivent faire participer les parents pour déterminer ce qui est vrai et ce qui ne l'est pas » (parent-tuteur).

Services les plus fréquents et les plus importants

Ce sont les parents ou tuteurs et les jeunes victimes qui ont le plus souvent reçu de l'aide du défenseur des droits des victimes. Quatre-vingt-treize pour cent des répondants ont mentionné que le soutien qu'ils ont reçu de tous les professionnels leur avait été utile. Les parents ou les tuteurs ont également mentionné que le défenseur des droits des victimes représentait le service le plus important qu'ils recevaient eux-mêmes (46 %), tandis que le counseling et la thérapie constituaient les services les plus importants offerts à leurs enfants (33 %).

> « [La conseillère] était excellente –formidable. Je pouvais m'ouvrir à elle, elle était une épaule sur qui je pouvais pleurer... elle comprenait et c'était facile de parler avec elle » (adolescent).

Emplacement et accessibilité des services

Les parents ou tuteurs, pour la plupart, estimaient que l'emplacement du CAE était pratique (84 %), que les services à leur égard étaient faciles d'accès (86 %), au même titre que les services offerts à leurs enfants (79 %).

Sensibilité culturelle et langues des services

La plupart des jeunes victimes (79 %) et des parents ou tuteurs (91 %) ont reçu des services adaptés à leur culture. Comme l'a expliqué un parent ou un tuteur, le directeur du CAE « comprenait notre culture et notre religion et a agi comme intermédiaire entre la famille et la Couronne ». Un autre CAE qui desservait une importante population sikhe avait embauché un défenseur des droits des victimes sud-asiatiques, initiative qu'un membre de l'équipe multidisciplinaire a qualifiée d'« importante ». Toutes les jeunes victimes et la plupart des parents ou tuteurs (98 %) ont reçu des services dans la langue de leur choix, bien qu'un parent ou tuteur était d'avis que les services auraient dû être offerts en français. Bien que le besoin de services adaptés à la culture ait été élevé parmi les CAE dans cette étude du fait qu'ils desservaient des populations diversifiées (y compris des communautés autochtones et immigrantes), ce besoin pouvait varier d'un CAE à l'autre.

Satisfaction à l'égard du système de justice pénale

Le sondage élaboré par Proactive et examiné par le Ministère pour mesurer la satisfaction des clients à l'égard du système de justice pénale n'a pas été utilisé à grande échelle. Bien que les répondants aient reçu une enveloppe de retour affranchie et adressée, un seul questionnaire a été retourné. Cela peut s'expliquer par le fait que les cas prennent tellement de temps à être traités que seules quelques personnes ont été en mesure d'exprimer leur opinion au cours de la période visée par l'étude. Le seul répondant était un parent ou tuteur d'un enfant de sept ans. Il s'est dit satisfait des renseignements fournis et de l'accompagnement au tribunal. Le représentant de la Couronne était disponible et a expliqué les rôles du parent ou du tuteur dans le processus judiciaire. L'enfant n'a pas eu à témoigner devant le tribunal et ni le parent ni l'enfant n'ont présenté de déclaration de la victime. Bien que le parent ait été satisfait de la durée du procès et de l'appui du CAE, il se disait insatisfait de la négociation de plaidoyer, de la décision du tribunal et de la peine. Le répondant a qualifié son expérience avec le CAE de « très bonne » et celle avec le processus judiciaire de « bonne ». L'enfant a déclaré qu'elle avait eu peur avant de se présenter au tribunal, mais qu'elle était heureuse par la suite.

Les entrevues auprès des clients ont permis d'obtenir des renseignements supplémentaires. Autant les parents ou les tuteurs que les adolescents victimes éprouvaient de la frustration envers le système, en particulier la longueur des enquêtes et les retards rattachés au procès qui expliquent leur stress accru.

Le système était aussi stressant pour les parents ou les tuteurs dont beaucoup d'entre eux étaient « épuisés » du fait que l'affaire « s'éternise » :

> « Personne ne m'a dit que l'enquête durerait six mois. Personne ne vous parle pendant cette période. On a le sentiment que chaque semaine dure un mois. »
>
> « Le CAE m'aide pour ma comparution devant le tribunal, mais la date ne cesse d'être reportée. Je crois que c'est beaucoup trop long » (victime).
>
> « Le plus gros problème, c'est le système de justice pénale canadien, il a fallu tellement de temps! » (parent-tuteur).

Bien que les CAE atténuent de nombreux problèmes, ils ne sont pas conçus pour éliminer la plus grande plainte des clients : le système de justice pénale, y compris les fréquents ajournements de tribunaux. De nombreux clients estiment que des résolutions plus rapides réduiraient les difficultés : « obtenir enfin une condamnation serait le début d'un long cheminement vers la guérison » (parent-tuteur). Cependant, bien que les CAE aident aux enquêtes et à la préparation à comparaître, ils ne peuvent pas contrôler les retards ou les décisions des tribunaux. Mis à part peut-être la collecte de meilleurs éléments de preuve, les CAE ne peuvent obtenir plus de condamnations ou de peines plus sévères, et ce, même si certains chercheurs se sont penchés sur la question à savoir si la présence des CAE aboutit à de telles décisions.[29] Comme un parent ou tuteur a fait observer, « [le CAE] est excellent, mais à la fin, ce n'est pas une question de gens, mais une question de système. Le système ne protège pas les enfants. » Le personnel du CAE, comme le défenseur des droits des victimes, devrait informer les clients dès le départ que, même s'il peut aider de bien des façons (p. ex. l'utilisation d'un chien à des fins thérapeutiques pour l'accompagnement au tribunal), il ne peut pas contrôler le système de justice pénale.

## 6. Effet des CAE sur les clients

> « Avant de me présenter ici, j'étais vraiment stressé. Je ne savais pas comment composer avec la situation. Ici je peux en parler. Je ne garde pas ça en dedans de moi chaque jour. » (victime)
>
> « Lorsque j'étais incapable d'en parler à quelqu'un, ils m'ont aidé à être en mesure de parler. » (victime)

Réduction des difficultés non financières

Les CAE permettent de réduire le stress et la revictimisation. Cinq sites fournissent un lieu unique, sécuritaire et accueillant pour les enfants, où les victimes et leurs familles peuvent obtenir de l'information et du soutien, ainsi qu'un lieu pour les entrevues. Les CAE ont également réduit le nombre d'entrevues auprès des victimes (p. ex. par enregistrement vidéo), ce qui était important puisque le fait d'avoir à

---

[29] Justice Canada, *supra nota* 8, p. 7.

raconter leur histoire constituait la partie la plus difficile du processus pour les victimes. Le nombre moyen d'entrevues par victime était de 1,3, selon les déclarations des parents ou des tuteurs. Neuf des dix victimes qui se sont souvenues du nombre d'entrevues ont déclaré avoir été interviewées une seule fois. Dans un cas où un enfant a été réinterrogé, un psychologue pour enfants a accompagné les intervieweurs afin d'éviter qu'il ne soit à nouveau traumatisé. Ces résultats contrastent avec ceux de l'étude de Cross, qui a révélé que les CAE américains ne réduisent pas le nombre d'entrevues avec les victimes. Cependant, comme cette étude n'a pas examiné les communautés de comparaison, à la différence de l'étude de Cross, une réponse définitive est tributaire des recherches futures.

Les sites ont également permis de réduire les difficultés non financières en fournissant un point de contact unique (le défenseur des droits des victimes) afin d'offrir un soutien émotionnel, de l'information, un aiguillage vers les services ou de l'aide pour se retrouver dans les systèmes souvent intimidants. Cela a permis de diminuer le stress et de gagner du temps du fait que les familles n'avaient pas à composer avec plusieurs personnes. Comme l'a expliqué un parent ou un tuteur, « c'était des sauveurs. J'aurais perdu la tête sans eux ».

Réduction des difficultés financières

Les CAE ont allégé certaines difficultés financières soit par eux-mêmes ou par l'entremise de leurs partenaires. Le fait de recevoir les services en un seul endroit a aussi permis de réduire les pressions financières pour les clients. Certains sites ont fourni des téléphones cellulaires d'urgence, des billets d'autobus, des bons de taxi ou des bons alimentaires. Certains employés ont également aidé les clients à remplir des demandes d'aide gouvernementale (p. ex. des demandes l'indemnisation des victimes pour aider à payer les services de counseling et les demandes de logement).

Accès accru aux services d'aide aux victimes

Les CAE ont comblé de nombreuses lacunes dans le système, y compris l'accès aux examens médicaux, l'accès à des environnements adaptés aux enfants pour les entrevues judiciaires, un soutien pour les comparutions en cour et une meilleure coordination des interventions dans les cas de maltraitance d'un enfant. Les CAE ont aussi aidé les familles à établir des liens avec les partenaires de l'équipe multidisciplinaire et à obtenir de l'information sur une base continue, et ils les ont soutenues tout au long du processus judiciaire, grâce au rôle du défenseur des droits des victimes.

Capacité accrue à offrir des services appropriés et adaptés aux victimes

Le financement de la SFAV s'est avéré crucial. Certains sites n'auraient pas existé sans ce financement, qui « nous a intégralement permis de tout faire », y compris l'ouverture des postes de défenseur des droits des victimes et de coordonnateur, la prestation de la formation et l'échange de connaissances pour les membres de l'équipe multidisciplinaire, l'élaboration de protocoles et de protocoles d'entente ainsi que l'achat et l'installation d'équipement servant aux entrevues judiciaires. Certains sites ont également utilisé les fonds pour acheter des ordinateurs, des téléviseurs, des systèmes de jeux vidéo, des jouets et des films pour les locaux adaptés aux enfants, ce que les enfants et les jeunes ont vraiment apprécié.

## 7. Conclusion

L'objectif de la présente étude était de mieux comprendre comment les CAE canadiens évoluent et fonctionnent; de mesurer la satisfaction des clients à l'égard des CAE; de jauger la satisfaction des clients à l'égard du processus et des résultats du système de justice pénale; de mesurer comment les CAE répondent aux objectifs suivants de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes : accroître l'accès aux services destinés aux victimes, améliorer la capacité d'offrir des services appropriés et adaptés aux victimes, et réduire les difficultés financières et non financières auxquelles sont confrontées les victimes.

Les centres qui ont pris part à l'étude en étaient à différentes étapes de développement au début de l'étude. Certains poursuivent leur développement vers la mise en œuvre du modèle idéal tandis que d'autres poursuivent leur croissance et continuent de développer ou d'élargir leurs services.

L'étude a démontré que chaque modèle de CAE a ses forces et ses limites qui doivent être pondérées en fonction de ce qui convient le mieux à la communauté et au CAE en développement. On a constaté que le CAC hébergé dans un hôpital avait amélioré l'accès aux examens médicaux et aux spécialistes de la santé. Toutefois, bien que les examens médicaux sur place soient plus pratiques pour les clients, la disponibilité et la formation du personnel médical ont été jugées plus importantes. Les CAE situés au sein d'autres organismes bénéficient de l'infrastructure, d'un financement et d'un soutien de programme déjà existants. Cependant, les organismes d'attache, comme la police ou les services gouvernementaux, peuvent avoir des connotations négatives pour les clients. Les CAE autonomes ont plus de souplesse dans leurs opérations, mais ils ont éprouvé de la difficulté à obtenir des locaux, sans compter le risque d'offrir moins de discrétion aux clients puisque la raison de leur visite est plus évidente.

La souplesse du modèle des CAE permet aux organismes de répondre aux besoins uniques de la collectivité. La diversité des structures de gouvernance ne semble pas avoir d'incidence sur la prestation des services, pourvu que la communication soit ouverte et que le conseil de gestion soit bien informé et prêt à collaborer.

Le regroupement des membres de l'équipe multidisciplinaire est un point fort du modèle de CAE. Lorsque les partenaires sont hébergés au même endroit avec le personnel du CAE, notamment le défenseur des droits des victimes, cela facilite les interventions rapides, l'échange de renseignements, les réunions régulières d'examen des dossiers et le soutien coordonné aux clients. Même si les équipes multidisciplinaires qui ne sont pas installées au même endroit peuvent néanmoins bien fonctionner, elles doivent établir des relations de confiance, des protocoles bien négociés et bien compris, en plus de tenir des réunions régulières d'examen des dossiers.

L'emplacement et le cadre physique du CAE étaient aussi considérés comme un point important. L'étude a révélé que les CAE ont besoin d'un espace physique pour fonctionner efficacement. Bien que le seul CAE qui utilisait un modèle virtuel disposait d'un solide défenseur des droits des victimes et d'une solide équipe multidisciplinaire, les clients et les membres de l'équipe multidisciplinaire ont exprimé une préférence pour un espace physique et accueillant pour les enfants afin d'accroître la commodité et de réduire le stress. Depuis que l'étude a pris fin, les responsables du site virtuel ont déployé des efforts pour offrir un espace plus accueillant pour les enfants dans le plus grand nombre de collectivités possible, en repérant des espaces appropriés pour les entrevues et en ajoutant des meubles confortables et de la décoration.

L'étude a révélé que le rôle du défenseur des droits des victimes constituait la plus grande force du modèle des CAE. On le percevait comme un moyen de maintenir la cohésion de l'équipe multidisciplinaire et de soutenir les clients tout au long du processus. Les parents ou les tuteurs ont indiqué que le défenseur des droits des victimes représentait le service le plus important qu'eux et leurs enfants recevaient.

Ces constatations correspondent aux pratiques exemplaires cernées par la National Children's Alliance Standards for Accreditation[30] et dans les lignes directrices nationales recommandées pour les CAE au Canada[31]. L'étude a également mis en lumière les leçons retenues suivantes :

- **L'accès aux services de santé mentale pour les clients et les membres de l'équipe multidisciplinaire est important**. Seuls deux CAE offrent des services de santé mentale sur place. Les services offerts sur place et à l'extérieur ont été décrits comme un « dédale » de programmes, comportant de longues listes d'attente (p. ex. jusqu' à un an) et des lacunes dans les services offerts aux enfants et aux adolescents et les services spécialisés aux adultes. De plus, le soutien aux membres de l'équipe multidisciplinaire confrontés à un traumatisme indirect, au SSPT ou à l'épuisement professionnel, qui peuvent « vous dévorer vivant », est limité.

- **Les enfants et les adolescents souhaitent être mieux renseignés**. Au cours du processus d'enquête, bien que la majorité des enfants et des adolescents victimes d'actes criminels aient déclaré que les gens étaient gentils avec eux pendant l'entrevue, les trois quarts ont été informés de ce qui allait se passer par la suite. Comparativement aux parents ou tuteurs, les adolescents victimes étaient également moins susceptibles de recevoir des mises à jour et de savoir à qui s'adresser au CAE. Les clients ont exprimé le souhait d'en savoir plus au sujet du processus en général et de l'évolution de leur dossier en particulier.

- **Les CAE doivent avoir une diversité de membres du personnel et de membres de l'équipe multidisciplinaire.** Les CAE ont avantage à pouvoir compter sur une diversité de membres du personnel et de partenaires – hommes et femmes, membres des collectivités locales, y compris celles de même appartenance religieuse et culturelle. Les clients ont indiqué que les jeunes victimes de sexe féminin ont aimé pouvoir collaborer avec du personnel féminin. Par ailleurs, un parent ou tuteur s'est plaint de la difficulté à avoir accès à un conseiller de sexe masculin pour son fils.

- **Intimité.** Les espaces privés au sein des CAE améliorent l'expérience des clients. Dans un site, le défenseur des droits des victimes doit souvent parler aux familles devant d'autres personnes en raison de l'espace limité, ce qui a réduit l'intimité des clients. Les clients d'autres sites ont également suggéré d'ajouter des murs insonorisés, des portes opaques ou des stores abaissables afin d'accroître l'intimité.

---

[30] National Children's Alliance. 2017. "Standards for Accredited Members." En ligne : http://www.nationalchildrensalliance.org/sites/default/files/downloads/NCA-Standards-for-Accredited-Members-2017.pdf [en anglais seulement]

[31] Bertrand, Lorne D. Ph.D., et coll. (2015). *Données probantes étayant les lignes directrices nationales relatives aux centres d'appui aux enfants au Canada*. [Disponible sur demande au ministère de la Justice, à rsd.drs@justice.gc.ca]

Dans l'ensemble, les CAE permettent de réduire les difficultés non financières et financières des clients. Ils ont diminué le stress et la revictimisation en offrant aux victimes et à leurs familles un endroit unique, sécuritaire et accueillant pour les enfants, de l'information et du soutien (dans cinq des six endroits); en réduisant le nombre d'entrevues auprès des victimes (p. ex. par enregistrement vidéo); en offrant un point de contact unique par l'entremise du défenseur des droits des victimes qui leur a fourni un soutien émotionnel, de l'information, des renvois vers des services ou des moyens de se retrouver dans des systèmes souvent intimidants; en fournissant, à certains endroits, des téléphones cellulaires d'urgence, des billets d'autobus ou des bons de taxi, ou des coupons alimentaires.

Les CAE ont également comblé de nombreuses lacunes du système, notamment l'accès aux examens médicaux et à des environnements accueillants pour les enfants pour les entrevues judiciaires et les comparutions en cour. Ils répondent au besoin d'une collaboration accrue entre les partenaires intervenant dans les dossiers de maltraitance d'enfants et fournissent aux victimes et à leur famille un point de contact unique – le défenseur des droits des victimes – afin d'offrir un soutien émotionnel, de l'information, un aiguillage vers les services ou de l'aide pour se retrouver dans les systèmes souvent intimidants.

L'étude, la première en son genre sur les CAE au Canada, contribue à ce que nous savons et comprenons du développement et de la croissance de ces organismes. Comme il y a de plus en plus de CAE au Canada, il est recommandé de pousser davantage les recherches. Ainsi, les recherches à venir pourraient examiner les CAE canadiens par rapport aux collectivités non munies d'un CAE afin de déterminer si les CAE mènent, par exemple, à des enquêtes plus rapides, à la réduction du nombre d'entrevues et à une meilleure satisfaction de la clientèle. Comme il a déjà été souligné dans le présent rapport, peu d'études ont permis de déterminer si les CAE réduisent les traumatismes, ce qui se veut l'objectif du modèle. D'autres recherches pourraient évaluer l'efficacité de diverses stratégies de réduction des traumatismes dans les CAE, telles que l'utilisation des chiens à des fins thérapeutiques, et leurs répercussions sur les partenaires d'équipes multidisciplinaires et les clients des CAE.

## CAE Sophie's Place
## Surrey (Colombie-Britannique)

Inauguré en 2012, le CAE Sophie's Place est hébergé et géré par le Centre pour le développement de l'enfant (CDE), un organisme de bienfaisance enregistré qui aide les enfants ayant des retards de développement. Comme les enfants handicapés sont vulnérables aux agressions, le partenariat entre Sophie's Place et le CDE est avantageux. Aussi, les enfants et les parents-tuteurs qui entrent dans l'établissement ne sont pas perçus comme des victimes, car ils peuvent se trouver à cet endroit pour toutes sortes de raisons. Cela protège l'anonymat des victimes.

Équipe multidisciplinaire

L'équipe multidisciplinaire est composée de 15 personnes : un directeur, un coordonnateur, sept agents de la GRC, un travailleur affecté à la protection de l'enfance, un travailleur social autochtone à temps partiel et quatre travailleurs des services d'aide aux victimes. Les partenaires signaient une lettre d'entente pour confirmer leur engagement. Des réunions d'examen des dossiers ont lieu chaque mois et les partenaires suivent un manuel de procédures élaboré par Sophie's Place (p. ex. comment mener les entrevues et comment conserver les bandes vidéo). Depuis que les membres de l'équipe ont commencé à travailler sous un même toit, « des barrières ont été brisées [et] il n'y a plus de cloisonnement » (membre de l'équipe multidisciplinaire).

Les agents de la GRC mènent des entrevues judiciaires à l'aide de la technique *Step-Wise*[32] (98 % des entrevues se déroulent sur place). Les travailleurs sociaux observent les entrevues à partir d'une salle de surveillance et les entrevues sont enregistrées sur bande vidéo aux fins d'un examen approfondi et de procédures judiciaires. Les évaluations médicales ont lieu à l'extérieur du site à la Health Evaluation Assessment and Liaison Clinic (HEAL) ou à l'Hôpital pour enfants de la C.-B. de Vancouver. Des services de santé mentale sont fournis à l'extérieur du site par le *Child and Youth Mental Health, Options Community Services* (qui se spécialise dans le counseling pour les enfants ayant des besoins spéciaux) et le *Surrey Women's Centre* (qui offre des services dans plusieurs langues). Les activités de défense des droits des victimes comprennent la préparation à la comparution, l'aide consentie aux parents ou aux tuteurs pour leur permettre de trouver un logement et un soutien en matière de revenu et l'élaboration de stratégies pour assurer la sécurité de l'enfant.

[32] Yuille, John C., Barry S Cooper & Hugues HF Hervé, The Step-Wise Guidelines for Child Interviews: The New Generation dans M. Casonato & F. Pfafflin, eds, *Handbook of Pedosexuality and Forensic Science* (Italie : Franco Angeli, 2009), p. 11. (La technique d'entrevue *Step-Wise* est largement utilisée au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni pour interroger les jeunes victimes et témoins d'agressions sexuelles, de violence physique et de négligence. Les intervieweurs suivent diverses étapes, y compris l'établissement d'un lien de confiance, l'établissement du besoin de dire la vérité, la possibilité d'avoir une narration libre, poser des questions générales et aboutir à des questions plus précises, le cas échéant.)

Installations

Le corridor et les pièces adaptées aux enfants (à gauche) arborent des couleurs vives et fournissent des meubles confortables, des collations, des activités artistiques et une console Xbox. De plus, les policiers sont habillés en civil au lieu de porter l'uniforme. Par conséquent, « il y a une sensation de légèreté et d'aération à cet endroit », qui ressemble davantage à une garderie qu'à un centre d'enquête.

Clients

Sophie's Place travaille avec les victimes d'agressions sexuelles, physiques et mentales. Le CAE dessert une communauté diversifiée à laquelle il a été en mesure de s'adapter. Surrey, en Colombie-Britannique, a une population de 517 887 habitants[33]. Les minorités visibles comptent pour 53 % de la population de la ville, dont un groupe important (23 %) s'identifie comme Sikhs[34] et 10 995 personnes (2 %) étaient Autochtones[35]. Au cours de l'étude, 15 % des clients étaient Asiatiques du Sud et 14 % étaient Autochtones. Sophie's Place a embauché un travailleur des services d'aide aux victimes originaire d'Asie du Sud, une décision que l'un des membres de l'équipe multidisciplinaire a qualifiée « d'importante », et l'un des membres de l'équipe multidisciplinaire était un travailleur social autochtone, qui offrait des enseignements culturels, des visites des aînés et des cérémonies de purification aux clients.

Résultats

Tous les clients interrogés dans le cadre de cette étude se sont dits satisfaits des services reçus. Le soutien était disponible jour et nuit et les services étaient bien coordonnés. Le nombre d'entrevues judiciaires par victime a été réduit, ce qui est un objectif clé des CAE. Un membre de la collectivité croit que « du point de vue de la société, le processus [d'enquête criminelle] est devenu plus valorisant en raison du rôle de Sophie's Place ».

Innovations et prochaines étapes

Sophie's Place offre à son propre personnel des séances d'information avec la police, les services de protection de l'enfance et les services d'aide aux victimes dans la semaine suivant un incident déclencheur. Le CAE a également mis sur pied un comité sur le traumatisme indirect pour appuyer les membres de l'équipe multidisciplinaire et a organisé plusieurs conférences provinciales, notamment celle intitulée « *Building Resiliency Through Collaboration* » en 2016, conférence qui a été diffusée en direct et qui a attiré 180 participants. En 2015, Sophie's Place est devenu membre affilié de la *National Children's Alliance* aux États-Unis, seulement le deuxième CAE à obtenir cette distinction au Canada.

---

[33] Statistique Canada, 2017. « Profil du recensement, Recensement de 2016 ». En ligne : http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F

[34] Statistique Canada, 2011b. Série « Perspective géographique » de l'Enquête nationale auprès des ménages : ville de Surrey ». En ligne : http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/fogs-spg/Pages/Fog.cfm?Lang=F&level=4&GeoCode=5915004

[35] *Ibid.*

Depuis son ouverture, le CAE Sophie's Place a été rénové et agrandi afin de mieux servir sa clientèle. La Ville de Surrey a mis en place des salles d'attente accueillantes pour les enfants dans l'ancien hôtel de ville, en face du palais de justice, où les victimes peuvent éviter de voir le délinquant et pourront bientôt témoigner devant le tribunal à l'aide d'un système de télévision en circuit fermé. Pour le CAE, les prochaines étapes comprennent l'embauche d'un directeur à temps plein, étant donné l'augmentation du nombre de cas et de demandes de conseils en provenance d'autres collectivités.

## Caribou Child and Youth Centre
## Grande Prairie (Alberta)

Ouvert en 2012, le Caribou Centre est hébergé et administré par Providing Assistance, Counselling, & Education (PACE) Sexual Assault Centre. Comme la plupart des clients du CAE sont victimes d'agression sexuelle, le partenariat entre le Caribou Centre et PACE est avantageux. Par exemple, PACE offre de la formation et des ateliers scolaires sur les agressions sexuelles, notamment le programme de la maternelle à la 6e année « Who Do You Tell »? [À qui le dis-tu?]

Équipe multidisciplinaire

L'équipe multidisciplinaire est composée de plus de 12 personnes : un coordonnateur, un défenseur du soutien à la famille, trois agents de la GRC, quelques travailleurs des services d'aide aux victimes, deux travailleurs des services d'aide à l'enfance du nord-ouest de l'Alberta, un procureur de la Couronne, des employés de PACE et deux thérapeutes à temps partiel. Des réunions d'examen des dossiers ont lieu chaque mois. Depuis que l'équipe a commencé à travailler sous un même toit, « nous disposons d'un bien meilleur environnement... [et] il y a maintenant un élément de coordination » (membre de l'équipe multidisciplinaire). Un autre partenaire a expliqué : « Construisez-le et ils viendront. »

La GRC et les Services d'aide à l'enfance mènent conjointement des entrevues judiciaires à l'aide de la technique *Step-Wise* (99 % des entrevues se sont déroulées sur place). Les membres de l'équipe multidisciplinaire pouvaient les observer à partir d'une salle de surveillance séparée et les entrevues sont enregistrées à des fins d'examen approfondi et de procédures judiciaires. Les évaluations médicales se tiennent à l'extérieur, soit à l'hôpital de Grande Prairie. Il n'existe aucun protocole pour les examens de l'enfant et les victimes sont vues dans la salle d'urgence par un médecin. Les services de santé mentale sont fournis sur place, et ce, même si un poste de thérapeute était vacant pendant l'étude parce que le CAE ne pouvait se permettre d'offrir un salaire concurrentiel. Par conséquent, les thérapeutes qualifiés dans la collectivité ont cherché d'autres emplois. La défense des droits des victimes s'est accrue au cours de l'étude, allant de la fourniture de renseignements initiaux dès le premier contact au CAE à l'aide à la comparution.

Installations

Les locaux pour les enfants (à gauche) sont lumineux et privés, avec des collations et des jeux. Les enfants peuvent choisir un jouet à apporter avec eux. Les policiers sont habillés en civil au lieu de porter l'uniforme. Un enfant a indiqué qu'il « n'aurait plus peur de la police maintenant ». Les parents interrogés ont bien aimé les installations, surtout par rapport à celles du détachement de la GRC.

Clients

Le Caribou Centre offre des services aux enfants et aux jeunes de moins de 18 ans qui ont été victimes d'agressions sexuelles, physiques ou psychologiques, d'exploitation et/ou de négligence. Le CAE dessert une vaste collectivité autochtone, ce qui a influé sur le choix de son nom. Grande Prairie a une population de 63 166 habitants[36]. Les Autochtones représentent 9 % de la population (10 200 personnes) de la région de Grande Prairie et de Spirit River[37]. Pendant l'étude, 18 % des clients du CAE étaient Autochtones. Le personnel a donc choisi « caribou » comme nom et mascotte du CAE, un animal important de la culture dénée. Symbolisant la force et la persévérance, les caribous se déplacent en troupeaux et s'entraident. Les jeunes sont au centre avec les plus vieux tandis que les guerriers et les mâles se trouvent à l'extérieur du troupeau.

Résultats

Tous les clients interrogés dans le cadre de cette étude étaient satisfaits des services reçus. Les enfants se sentaient en sécurité et à l'aise au CAE et les parents-tuteurs avaient l'impression que les membres du personnel étaient compréhensifs et bienveillants. Le nombre d'entrevues judiciaires par victime a été réduit, ce qui a permis de limiter le stress. Un parent-tuteur a indiqué que le CAE « était en quelque sorte un cocon de sécurité ».

Innovations

Le Caribou Centre a été l'hôte d'un colloque sur la maltraitance d'enfants dans la région de Peace en 2016, suivi d'un atelier sur les entrevues judiciaires des enfants. Le personnel du CAE et de PACE a également élaboré un guide à l'intention des parents et des tuteurs sur les agressions sexuelles (*Parent and Caregiver Handbook on Sexual Abuse*), qui a eu un « énorme » impact selon un parent puisqu'il a expliqué à quoi s'attendre pendant le processus. De plus, le site a offert aux groupes de filles de l'information sur les soins personnels, l'estime de soi et les relations saines. Les filles acquièrent du soutien et se font de nouveaux amis.

Défis et prochaines étapes

Un long processus d'admission aux Services d'aide à l'enfance a entraîné des retards et un parent-tuteur a déclaré avoir été mal informé au sujet du Caribou Centre par les Services d'aide aux victimes.

Le Caribou Centre a aussi fait remarquer que pour améliorer l'accès au soutien en santé mentale, il est important de pourvoir le poste vacant de thérapeute. Un membre de l'équipe multidisciplinaire a également mentionné le besoin d'une unité d'intervention pour les agressions sexuelles (c.-à-d. un travailleur de la santé formé sur l'utilisation de la trousse sur les agressions sexuelles) afin de réduire le

---

[36] Statistique Canada, 2017. « Chiffres de population et des logements – Faits saillants en tableaux, Recensement de 2016 ». En ligne : http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/hlt-fst/pd-pl/Tableau.cfm?Lang=Fra&T=302&SR=1&S=86&O=A&RPP=9999&PR=48&CMA=0&CSD=0&TABID=2

[37] Statistique Canada, 2011. Profil de l'Enquête auprès des ménages, Division N° 19, CDR, Alberta, 2011. En ligne : http://www12.statcan.ca/nhs-enm/2011/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=CD&Code1=4819&Data=%20Count&SearchText=grande%20prairie&SearchType=Begins&SearchPR=01&TABID=1&A1=All&B1=All&Custom=

temps d'attente des clients. Pour le CAE, les prochaines étapes comprennent le regroupement des agents de la GRC sur place, étant donné que le nombre de cas a augmenté.

## Regina Children's Justice Centre
## Regina (Saskatchewan)

Fondé en 1997, le Children's Justice Centre de Regina est le CAE le plus ancien au Canada. Bien qu'il soit situé dans un établissement indépendant, le CAE est un partenariat entre le service de police de Regina et le ministère des Services sociaux. Il a été créé en se fiant aux normes de la *National Children's Alliance* des États-Unis.

Équipe multidisciplinaire

L'équipe multidisciplinaire compte plus de 23 personnes : 12 agents de police,dont un intervenant des services d'aide aux victimes, huit travailleurs des services sociaux, un procureur de la Couronne, des membres de l'équipe de lutte contre la violence faite aux enfants et un maître-chien avec un chien utilisé à des fins thérapeutiques. Les membres de l'équipe multidisciplinaire ne sont pas tous sur place. Les partenaires ont signé un protocole d'entente et s'en remettent au Child Abuse Protocol de la Saskatchewan[38]. Des réunions d'examen des dossiers ont lieu deux fois par semaine. Selon les membres, le fait de faire partie d'une équipe exige des partenaires qu'ils « regardent les choses avec plusieurs paires de lunettes différentes », mais c'est « gratifiant [puisque] j'ai l'impression que nous faisons une différence ».

La police et les services de protection de l'enfance mènent conjointement des entrevues judiciaires à l'aide de la technique RATAC[39] (94 % des entrevues se déroulent sur place). Les entrevues sont enregistrées sur bande vidéo à des fins d'examen approfondi et de procédures judiciaires. Des examens médicaux ont lieu à l'extérieur de l'unité des consultations externes pédiatriques de l'Hôpital général de Regina avec l'équipe de lutte contre la violence faite aux enfants. Les services de santé mentale sont fournis à l'extérieur du site par le Wascana Rehabilitation Centre et les services de santé communautaire; cependant, les listes d'attente sont très longues (jusqu'à un an). Les mesures de soutien offertes par l'intervenant des services d'aide aux victimes comprennent des visites à domicile, de l'aide pour remplir les demandes d'indemnisation, de même qu'un soutien permanent même après la fermeture du dossier si l'enfant ou le parent-tuteur demeure fragile. Les clients peuvent aussi téléphoner au défenseur des droits des victimes la fin de semaine.

Installations

Les locaux adaptés aux enfants (ci-dessous) comprennent des jouets, des canapés et une console PlayStation. Les carreaux du plafond sont décorés de personnages de dessins animés, qu'un enfant a incorporés à son dessin pendant l'étude. Comme les

[38] Saskatchewan, "Saskatchewan Child Abuse Protocol 2014," (Regina: Government of Saskatchewan, 2014), online: http://publications.gov.sk.ca/documents/17/18812-Saskatchewan-Child-Abuse-Protocol-2014.pdf.

[39] Anderson, Jennifer et collaborateurs, The CornerHouse Forensic Interview Protocol: RATAC® (2010) 12 TM Cooley J Prac & Clinical L 193 at 195. (RATAC repose sur l'idée que chaque enfant est unique. Ainsi, les entrevues sont adaptées à l'âge de chaque enfant et à son niveau cognitif, social et émotionnel. Les entrevues sont aussi semi-structurées pour permettre à l'enfant de faire preuve de spontanéité.)

policiers sont habillés en civil au lieu de porter l'uniforme, les enfants n'ont pas peur, un client faisant observer que « tout le monde ressemble à des gens ordinaires. »

Clients

Le Children's Justice Centre de Regina fournit des services aux victimes ayant subi divers types de violence, y compris l'exploitation des enfants et la pornographie juvénile. Le CAE dessert une importante communauté autochtone. La ville de Regina compte 210 556 habitants[40]. Environ 9 % de la population de Regina est de souche autochtone, ce qui correspond à plus du double de la moyenne nationale[41], et 24 % des clients pendant l'étude étaient des Autochtones. La ville compte également une communauté immigrante en pleine croissance. Le CAE a élaboré des plans de cas avec les aînés et a demandé aux membres de l'équipe multidisciplinaire de participer à des cours annuels sur les relations culturelles offerts par le service de police et qui mettaient à contribution l'*Open Door Society*[42].

Résultats

Pratiquement tous les clients interrogés dans le cadre de cette étude étaient satisfaits des services reçus, et bon nombre d'entre eux se sont dits satisfaits de la rapidité avec laquelle on les a pris en charge. Presque toutes les victimes n'ont eu qu'une seule entrevue judiciaire. Un parent a expliqué que le CAE « les avait soulagés d'un fardeau très lourd... maintenant justice sera rendue... Maintenant, je peux me concentrer sur d'autres choses, comme une hypothèque et faire des projets que je ne pouvais pas faire auparavant ».

Changements et Innovations

Grâce au financement de la SFAV, le Children's Justice Centre de Regina a embauché un intervenant des services d'aide aux victimes et fait l'acquisition d'un nouveau logiciel d'entrevue qui a depuis été adopté par la police et les procureurs de la Couronne. Le CAE a également ajouté Merlot à son équipe multidisciplinaire en 2015, un chien utilisé à des fins thérapeutiques (à droite) dans le but de réduire le stress des clients. L'Unité de lutte contre l'exploitation des enfants sur Internet est maintenant également hébergée au sein du CAE, où elle fournit un soutien et des ressources. Un travailleur social spécialisé dans la violence familiale est hébergé au CAE pour s'assurer que des liens sont établis pour les enfants ayant été témoins de violence contre leur parent.

---

[40] Statistique Canada, 2011, Série « Perspective géographique », Recensement de 2011 : Région métropolitaine de recensement de Regina, en Saskatchewan. En ligne : http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/fogs-spg/Facts-cma-fra.cfm?LANG=Fra&GK=CMA&GC=705

[41] *Ibid.*

[42] The Regina Open Door Society, « About Us » : http://rods.sk.ca/pages/about-us-regina-open-door-society.
(*L'Open Door Society* est un organisme sans but lucratif qui offre des services d'établissement et d'intégration aux réfugiés et aux immigrants à Regina).

Défis et prochaines étapes

Un membre de l'équipe multidisciplinaire a laissé entendre que la technique d'entrevue RATAC était désuète. Les partenaires ont aussi fait état du besoin d'une formation plus poussée sur le développement de l'enfant et d'évaluations psychologiques annuelles pour les membres de l'équipe multidisciplinaire. Entre-temps, les parents-tuteurs aimeraient que des dépliants d'information soient disponibles en épicerie pour sensibiliser les gens à l'existence du CAE, car de nombreux clients ne savent pas où obtenir de l'aide. Un parent-tuteur a également suggéré la mise en place « de programmes de suivi » pour aider les parents à répondre aux questions qui persistent (p. ex. comment allez-vous aimer votre enfant après qu'il a été agressé).

## CAEA Koala Place
## Cornwall (Ontario)

Ouvert en 2014, Koala Place (anciennement PrévAction) est le plus jeune CAE visé par cette étude. Bien qu'il soit indépendant, il est situé à proximité d'un poste de police, d'un palais de justice et du transport en commun, ce qui est pratique pour les clients.

Équipe multidisciplinaire

L'équipe multidisciplinaire est composée du directeur général du CAE et de représentants du Service de police de Cornwall (y compris son Unité de lutte contre les agressions sexuelles et la violence faite aux enfants), de la Police provinciale de l'Ontario (PPO), de la Children's Aid Society, du Service de police mohawk d'Akwesasne, des Services d'aide aux victimes, du Programme d'aide aux victimes et aux témoins, du Programme d'urgence pour victimes d'agression et de violence sexuelle de l'hôpital communautaire de Cornwall, du Centre de traitement pour enfants et du bureau de l'avocat de la Couronne de Cornwall. Les partenaires ont signé un protocole d'entente et ont souscrit aux Normes et lignes directrices 2014 pour les CAEA de l'Ontario. Pour les cas complexes, des réunions d'examen des dossiers ont lieu chaque trimestre.

La police et les services de protection de l'enfance mènent conjointement des entrevues judiciaires (97 % des entrevues se déroulent sur place). Les membres de l'équipe multidisciplinaire pouvaient observer à partir d'une salle de surveillance. Des examens médicaux sont effectués à l'extérieur du site dans le cadre du Programme d'urgence pour victimes d'agression et de violence sexuelle de l'hôpital communautaire de Cornwall. Le soutien en santé mentale est également offert à l'extérieur du centre au Centre de traitement pour enfants ou par les Child and Youth Counselling Services. Des services de counseling en langue française sont dispensés par l'Équipe psychosociale ou le Centre de santé. De plus, s'il y a une attente pour les services publics de santé mentale, le Programme d'intervention rapide auprès des victimes peut offrir jusqu' à 10 séances de counseling privées. La défense des droits des victimes comprend de l'information et des mises à jour continues, et le Programme d'aide aux victimes et aux témoins offre un soutien judiciaire[43].

Installations

Les locaux adaptés aux enfants sont colorés, avec des ours en peluche, des iPads, une console Wii et des collations. Un membre de l'équipe multidisciplinaire croyait qu'il ou elle « donnait plus d'information dans mes entrevues parce que les enfants sont plus détendus », tandis qu'un autre partenaire a remarqué que « les enfants disent qu'ils ne veulent pas partir ». Ils se sentent bien ici. La police utilise également les salles pour interroger des adultes

[43] Ontario, ministère du Procureur général, « Je vais témoigner! » (Toronto : MPG, 2014), en ligne : https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/ovss/whats_my_job_in_court.php (Les clients étaient invités à consulter le cahier *Je vais témoigner!* de l'Ontario).

victimes de violence familiale, en soulignant l'environnement « plus doux, plus confortable et plus accueillant pour les victimes » qu'offre Koala Place.

Clients

Koala Place dessert des enfants et des jeunes ayant subi de la violence sexuelle, physique et familiale ainsi que de la maltraitance. Le CAE a pu répondre aux besoins particuliers de Cornwall, dont la population est de 45 723 habitants[44]. La région est bilingue (anglais et français) et comprend des communautés urbaines et rurales, comme les comtés de Stormont, Dundas et Glengarry. La région compte également une importante population des Premières Nations. Au cours de cette étude, 5 % des clients étaient des Autochtones. Koala Place a invité la police mohawk d'Akwesasne à se joindre à l'équipe multidisciplinaire. Des services sont aussi offerts en français et en anglais, tandis que les Services d'immigration fournissent des interprètes pour les autres langues.

Résultats

Koala Place a élaboré ses propres sondages sur la satisfaction des clients et sur celle des partenaires de l'équipe multidisciplinaire, pour ensuite accepter d'en transmettre les résultats à Proactive pour qu'ils soient inclus dans la présente recherche. Presque tous les clients sondés par Koala ont indiqué que Koala Place avait fait une différence positive dans leur vie. Les clients étaient satisfaits des services reçus et presque toutes les victimes n'ont été interrogées qu'une seule fois au cours de l'enquête, ce qui a permis de réduire le stress et la revictimisation.

Innovations

Koala Place a fait la démonstration de plusieurs pratiques novatrices. Par exemple, il a organisé, en 2014, un atelier d'une journée sur la violence faite aux enfants, intitulé « *Making A Difference* », qui a attiré 80 participants. Il a également conçu un atelier d'une journée organisé par l'équipe multidisciplinaire avec la collaboration de 50 participants en 2016. De plus, le CAE a créé un dépliant à l'intention des parents et des tuteurs (Guide for Caregivers Booklet) et un dépliant sur le réseau des services de soutien (Network of Support Services Booket) en partenariat avec les Services d'aide aux victimes, qui sont remis aux parents-tuteurs dès leur première visite. Il comprend de l'information sur le CAE et les services d'aiguillage, de même que des réponses aux questions les plus souvent posées.

Défis et prochaines étapes

Le financement durable demeure un défi pour Koala Place. Les réductions budgétaires de la SFAV en 2015 ont entraîné une réduction des heures de travail du directeur général du CAE. Le personnel a eu de la difficulté à trouver un soutien financier ailleurs qu'au ministère de la Justice. Le temps nécessaire pour obtenir du financement est onéreux. Pour le CAE, les prochaines étapes comprennent l'élaboration de protocoles et le regroupement de tous les partenaires au CAE sur une base permanente. Les clients ont également suggéré d'améliorer l'intimité des salles en ajoutant des portes insonorisées et opaques.

---

[44] Statistique Canada, « Profil du recensement, Recensement de 2016 » (2017), en ligne: http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=POPC&Code1=0205&Geo2=PR&Code2=35&Data=Count&SearchText=Cornwall&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=All

## CAEA SeaStar

## Centre de santé IWK[45]

## Halifax (Nouvelle-Écosse)

Fondé en 2012, SeaStar est issu de l'équipe de protection de l'enfance du Centre de santé IWK, appelée équipe d'intervention en cas de traumatismes et de violence soupçonnés (START). Régi par le centre de santé et situé dans ce dernier, SeaStar permet d'accroître l'accès des victimes aux services médicaux, y compris le Service du milieu de l'enfance. Bien qu'il s'agisse actuellement d'un projet pilote, SeaStar cherche à s'établir en tant que CAE à part entière, bien que l'emplacement et la mise en œuvre restent à déterminer.

Équipe multidisciplinaire

L'équipe multidisciplinaire regroupe plus de 60 personnes : le coordonnateur du projet SeaStar, des membres de START (dont trois pédiatres spécialisés dans la maltraitance des enfants, une infirmière clinicienne spécialisée, un travailleur social clinicien et deux défenseurs des droits des enfants et des adolescents), 10 à 12 policiers, 40 travailleurs de la protection de l'enfance et des travailleurs des services d'aide à la famille et à l'enfance mi'kmaq. Des réunions d'examen des dossiers ont lieu chaque trimestre pour les cas plus complexes et les affaires portées devant les tribunaux. Bien que SeaStar suive les protocoles de l'hôpital, il a élaboré un guide de référence à l'intention des membres de l'équipe multidisciplinaire qui décrit un cas et des procédures types.

La police et le ministère des Services communautaires mènent conjointement des entrevues judiciaires à l'aide de la technique *Step-Wise* (presque toutes les entrevues déférées à SeaStar se tiennent sur place). D'autres membres de l'équipe multidisciplinaire ont pu les observer depuis une salle de surveillance et les entrevues sont enregistrées sur bande vidéo. Unique à ce CAE, la plupart des examens médicaux sont effectués sur place, tandis que certains ont lieu ailleurs, soit à l'hôpital (c.-à-d. au Service des urgences) ou dans d'autres centres (c.-à-d. chez le médecin de famille). Des traitements de santé mentale sont également disponibles sur place, même si les délais d'attente sont longs. Certaines victimes ont été dirigées vers le programme de counseling sur les blessures criminelles (services d'aide aux victimes), mais seulement si des accusations étaient portées, ou vers le centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle Avalon. La défense des droits des victimes a pris de l'expansion au cours de l'étude, y compris le soutien offert aux parents-tuteurs pendant les entrevues judiciaires et l'aide pour s'y retrouver dans le système de justice pénale.

[45] Le centre de santé IWK offre des soins tertiaires et primaires aux femmes, aux enfants, aux adolescents et aux familles. L'équipe START du centre est la seule équipe à l'est de Montréal qui fait appel à un pédiatre spécialisé en violence faite aux enfants.

Installations

Les locaux accueillants pour les enfants (à gauche) comportent des murales colorées, des jouets et un aquarium qu'un enfant a incorporé dans son dessin pendant l'étude. Cependant, l'espace limité (SeaStar ne dispose que d'une superficie de 900 pieds carrés) et le manque de salles privées réduisent l'intimité des victimes.

Clients

Situé à Halifax, SeaStar fournit des services aux enfants et aux adolescents qui ont été victimes de violence. Halifax a une population de 390 096 habitants[46].

Résultats

Les victimes et les parents-tuteurs se sont sentis en sécurité et bien accueillis à SeaStar, bien que les jeunes victimes aient indiqué une appréciation mitigée du CAE (p. ex. une victime ne voulait pas être filmée pendant l'entrevue judiciaire). Les parents-tuteurs ont indiqué que la défense des droits des victimes était le soutien accordé le plus important. Un parent a révélé que « [sans le Centre SeaStar,] j'aurais tout lâché. »

Innovations

Malgré des ressources et des locaux limités, SeaStar a mis en œuvre plusieurs pratiques novatrices. Par exemple, un défenseur des droits des enfants et des adolescents a reçu une formation sur la fatigue compassionnelle afin d'appuyer les membres de l'équipe multidisciplinaire. De plus, deux chiens utilisés à des fins thérapeutiques, Munich et Rocsie, ainsi qu'un clown thérapeutique, ont en quelque sorte servi à briser la glace auprès des enfants. Un enfant gardait une photo de Rocsie (à droite) à son chevet, ce qui l'aidait à s'endormir. De plus, le CAE a organisé 32 ateliers psychoéducatifs à l'intention des parents-tuteurs, qui ont permis de former plus de 800 personnes (y compris des enfants/adolescents et des professionnels). Les cours visaient notamment les sujets suivants : les soins personnels, le yoga axé sur les traumatismes et comment se retrouver dans le système juridique. SeaStar a aussi organisé, en 2014, une conférence d'une journée intitulée « *Responding to Child and Youth Maltreatment: Collaboration, Coordination and Compassion* », conférence qui a attiré 115 participants.

Défis et prochaines étapes

Comme la plupart des sites, SeaStar a besoin d'un plus grand nombre de travailleurs en santé mentale qui

[46] **Statistique Canada, Série « Perspective géographique », Recensement de 2011, en ligne :** http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/fogs-spg/Facts-cma-fra.cfm?LANG=Fra&GK=CMA&GC=205.

peuvent fournir un soutien axé sur les traumatismes, en mettant l'accent sur le syndrome de stress post-traumatique (SSPT) pour les victimes, les familles et les membres de l'équipe multidisciplinaire. Encore une fois, à l'instar de presque tous les CAE visés par l'étude, SeaStar a besoin d'un financement accru. Bien que le personnel ait réussi à obtenir des fonds d'une fondation privée pour accroître son soutien en santé mentale, il faut un plus grand soutien financier pour déménager et agrandir le centre. Les prochaines étapes pour SeaStar, qui espère devenir un CAE à part entière, comprennent l'obtention d'un financement opérationnel stable, la recherche d'un emplacement convenable et la détermination de modèles de gouvernance et d'exploitation.

## Project Lynx
## Whitehorse (Yukon)

project lynx
together, not alone

Project Lynx a commencé ses activités en 2012 en tant qu'équipe multidisciplinaire virtuelle afin de répondre aux besoins de la population dispersée du Yukon et de desservir le plus grand nombre de clients possible. Il rencontre des clients à deux endroits différents, soit les bureaux des services d'aide aux victimes du gouvernement du Yukon et le détachement de la GRC.

Équipe multidisciplinaire

L'équipe multidisciplinaire est composée de la coordonnatrice de Project Lynx, qui est la seule membre à plein temps du personnel du CAE, et de représentants des Services d'aide aux victimes, de la GRC, des Services d'aide à la famille et aux enfants et des bureaux des services régionaux, du Service des poursuites pénales du Canada, des Services thérapeutiques pour enfants et adolescents, des Services judiciaires et du Conseil des Premières Nations du Yukon. Les réunions d'examen des dossiers se déroulent aux deux semaines. Elles sont organisées par la coordonnatrice de Project Lynx, et des représentants de la GRC, des Services d'aide à la famille et aux enfants et des bureaux des services régionaux, du Service des poursuites pénales du Canada et des Services thérapeutiques pour enfants et adolescents y participent. Parmi les principaux documents, mentionnons le mandat, les formulaires de consentement, les lignes directrices sur l'échange de renseignements et la procédure d'examen des dossiers, bien que le CAC n'ait toujours pas de protocole d'entente. Le gouvernement du Yukon a également élaboré un guide de ressources à l'intention des professionnels de la justice, guide qui aide les partenaires.

La police mène des entrevues judiciaires au détachement de la GRC à l'aide de la technique *Step-Wise*, bien que certaines entrevues soient menées conjointement avec les Services d'aide à l'enfance et à la famille et les bureaux des services régionaux. La grande majorité des clients n'aimaient pas la salle servant aux entrevues, la qualifiant de froide, intimidante et isolée. Des examens médicaux ont eu lieu à l'Hôpital général de Whitehorse. Cependant, bien que 14 infirmières aient reçu une formation spécialisée (avant la création de Lynx), elles avaient quand même besoin d'une permission pour exercer à l'hôpital. Le soutien en santé mentale est fourni par les Services thérapeutiques pour enfants et adolescents. Toutefois, l'accès aux services de counseling spécialisé pour adultes fait encore défaut. Les options en matière de services de counseling pour adultes sont accessibles par renvoi à l'organisme communautaire du choix du client. La coordonnatrice offre des services de défense des droits des victimes par l'entremise du bureau des Services d'aide aux victimes ou par téléphone, courriel et messagerie texte. Elle assure le suivi des cas et fournit des mises à jour et de l'information, et elle siège au comité d'intervention en cas d'agression sexuelle de la communauté.

Installations

Project Lynx ne dispose pas de locaux désignés pour les enfants. Cependant, la coordonnatrice a créé une atmosphère chaleureuse dans les bureaux des Services d'aide aux victimes en fournissant des jouets et du matériel de coloriage (photo de gauche). Les policiers portent aussi des vêtements civils au lieu de leurs uniformes habituels, ce qui contribue à mettre les enfants à l'aise. Des améliorations conçues pour les

enfants ont été apportées dans certaines collectivités : on a trouvé des endroits convenables pour mener les entrevues, on les a décorés et on y a ajouté des meubles confortables. Des améliorations ont également été apportées dans le domaine de la technologie et des infrastructures, en collaboration avec les Services judiciaires du ministère de la Justice, de façon à ce qu'il soit possible de livrer un témoignage hors cour dans toutes les collectivités.

Clients

Project Lynx offre des services aux enfants et aux adolescents âgés de moins de 19 ans qui ont été victimes d'un acte criminel, que des accusations aient été déposées ou non, et à leur famille. Project Lynx dessert une vaste collectivité autochtone, à laquelle il s'adapte. Whitehorse a une population de 26 028 habitants et est situé dans le territoire traditionnel des peuples autochtones Kwanlin Dun et Ta'an Kwach'an[47]. Les Autochtones représentent 23 % de la population du Yukon[48] et 67 % des clients participant au Project Lynx. La ville abrite également une importante communauté francophone. Par conséquent, il est essentiel que tous les services offerts au Yukon soient adaptés à la culture. À cette fin, la coordonnatrice de Lynx a invité le Conseil des Premières Nations du Yukon à se joindre à l'équipe multidisciplinaire. Les deux groupes élaborent des stratégies et de la formation pour améliorer les compétences culturelles et accroître la participation autochtone.

Résultats

Project Lynx a instauré une culture de collaboration parmi les membres de l'équipe multidisciplinaire, renforçant ainsi les services d'aide aux victimes et réduisant le nombre d'entrevues judiciaires par victime. Selon les commentaires recueillis au cours de l'étude, les clients étaient satisfaits des services reçus.

Innovations

Project Lynx a accru l'utilisation de la technologie, comme l'accès aux vidéoconférences pour les jeunes témoins à Dawson City et à Watson Lake. Grâce aux améliorations technologiques qui ont été apportées, il est maintenant plus facile de témoigner hors cour à divers endroits à l'échelle du territoire. Certains membres de l'équipe multidisciplinaire ont également reçu une formation en matière de coordination, d'entrevues judiciaires et de maltraitance des enfants, bien qu'une formation conjointe plus poussée soit nécessaire. Le CAE planifie également des ateliers sur la fatigue compassionnelle destinés aux membres de l'équipe multidisciplinaire.

---

[47] Statistique Canada, Série « Perspective géographique », Recensement de 2011, en ligne : http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/fogs-spg/Facts-cma-fra.cfm?LANG=Fra&GK=CMA&GC=990.

[48] Statistique Canada, « Les peuples autochtones : Feuillet d'information du Yukon » (2016), en ligne : http://www.statcan.gc.ca/pub/89-656-x/89-656-x2016012-fra.htm.

Défis et prochaines étapes

Un membre de l'équipe multidisciplinaire a fait remarquer ce qui suit : « nous avons mis en place les fondations avant d'ériger les murs ». Project Lynx est en voie de devenir un CAE, mais il lui manque encore plusieurs éléments du modèle des CAE, à savoir un emplacement physique neutre et accueillant pour les enfants, le regroupement des membres de l'équipe multidisciplinaire sous un même toit et l'établissement de protocoles d'entente entre les partenaires. Étant donné que Whitehorse est une petite collectivité où les victimes peuvent facilement rencontrer les délinquants, un espace réservé aiderait à procurer un sentiment de sécurité aux familles. En effet, réalisant que la « tâche est plus ardue en tant que centre virtuel », le personnel de Project Lynx s'affaire actuellement à mettre sur pied une « pièce rassurante » accueillante pour les enfants pour les entrevues au local des Services intégrés pour les jeunes du Yukon. Le personnel espère que cette installation pourra également être utilisée pour le témoignage à distance.

Project Lynx s'efforce aussi de réaliser les objectifs suivants :

- davantage d'entrevues judiciaires menées conjointement afin d'améliorer la coordination;
- mobilisation accrue des collectivités des Premières Nations et des collectivités rurales;
- responsabilités et procédures mieux définies, décrites dans un manuel destiné aux membres de l'équipe multidisciplinaire;
- sensibilisation communautaire accrue et adhésion de la collectivité afin d'assurer la viabilité de Project Lynx.

# Références


Agence de la santé publique du Canada. 2016. « Regard sur la violence familiale au Canada : Rapport de l'administrateur en chef de la santé publique sur l'état de la santé publique au Canada 2016 », en ligne : http://healthycanadians.gc.ca/publications/department-ministere/state-public-health-family-violence-2016-etat-sante-publique-violence-familiale/alt/pdf-fra.pdf

Anderson, Jennifer, Julie Ellefson, Jodi Lashley, Anne Lukas Miller, Sara Olinger, Amy Russell, Julie Stauffer et Judy Weigman. 2010. « The CornerHouse Forensic Interview Protocol: RATAC. » 12 TM Cooley J Prac & Clinical L 193, p. 195. https://www.cornerhousemn.org/images/CornerHouse_RATAC_Protocol.pdf

Bertrand, Lorne D., Ph.D., Joanne J. Paetsch, B.A., John-Paul Boyd, M.A., LL.B., et Nicholas Bala, LL.M., F.R.S.C. 2015. « Données probantes étayant les lignes directrices nationales relatives aux centres d'appui aux enfants au Canada. » [Disponible sur demande auprès du ministère de la Justice : rsd.drs@justice.gc.ca]

Canada. 2004. « Projet de loi C-2, *Loi modifiant le Code criminel (protection des enfants et d'autres personnes vulnérables) et la Loi sur la preuve au Canada* », 38e législature, 1re session, 2004 (LC 2005, ch. 32).

Centre canadien de la statistique juridique. 2016. « La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2014. » http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2016001/article/14303-fra.pdf

Crimes Against Children Research Centre, « Child Advocacy Centers: Papers » *CCRC*, en ligne : http://www.unh.edu/ccrc/centers/papers.html.

Cross, Theodore P., Lisa M. Jones, Wendy A. Walsh, Monique Simone, David J. Kolko, Joyce Szczepanski, Tonya Lippert, Karen Davison, Arthur Cryns, Polly Sosnowski, Amy Shadoin et Suzanne Magnuson. 2008. « Evaluating Children's Advocacy Centers' Response to Child Sexual Abuse. » Juvenile Justice Bulletin 1, pp. 2-3, en ligne : https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/ojjdp/218530.pdf.

Jackson, Shelly L., « A USA National Survey of Program Services Provided by Child Advocacy Centers » (2004) 28 Child Abuse & Neglect.

Justice Canada. 2013. « Renforcement de notre capacité : les Centres d'appui aux enfants au Canada », rapport rédigé par Susan McDonald, Katie Scrim et Lara Rooney et publié dans *Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels*, n° 6 (Ottawa : Justice Canada, 2013), en ligne : http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr6-rd6/p2.html.

Justice Canada. 2015. *Ressources pour mener des recherches et des évaluations visant des centres d'appui aux enfants et des centres d'appui aux enfants et aux adolescents*, rapport rédigé par Katie Scrim. [Disponible sur demande auprès du ministère de la Justice : rsd.drs@justice.gc.ca]

National Children's Alliance, « How does the Children's Advocacy Center Model Work? », en ligne : http://www.nationalchildrensalliance.org/sites/default/files/download-files/NCA_CACmodel.pdf

National Children's Alliance. 2017. « Standards for Accredited Members », en ligne : http://www.nationalchildrensalliance.org/sites/default/files/downloads/NCA-Standards-for-Accredited-Members-2017.pdf

Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels. 2009. *Chaque image, chaque enfant : l'exploitation sexuelle d'enfants facilitée par Internet au Canada* (Ottawa : BOFVAC, 2009), p. 30, en ligne : http://www.victimesdabord.gc.ca/pdf/pjuvenile-childp.pdf.

Ontario, Ministère du Procureur général, « Je vais témoigner » (Toronto : MPG, 2014), en ligne : https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/ovss/whats_my_job_in_court.php.

Regina Open Door Society, « About Us », en ligne : http://rods.sk.ca/pages/about-us-regina-open-door-society.

Saskatchewan. 2014. « Saskatchewan Child Abuse Protocol, 2014. » (Regina : Gouvernement de la Saskatchewan, 2014), en ligne : http://publications.gov.sk.ca/documents/17/18812-Saskatchewan-Child-Abuse-Protocol-2014.pdf.

Statistique Canada. 2011a. « Série "Perspective géographique", Recensement de 2011 », en ligne : http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/fogs-spg/Pages/Fog.cfm?Lang=F&level=4&GeoCode=5915004.

Statistique Canada. 2011b. « Série "Perspective géographique" de l'Enquête nationale auprès des ménages : Surrey, City », en ligne : http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/fogs-spg/Pages/Fog.cfm?lang=E&level=4&GeoCode=5915004.

Statistique Canada. 2016. « Les peuples autochtones : Feuillet d'information du Yukon », en ligne : http://www.statcan.gc.ca/pub/89-656-x/89-656-x2016012-fra.htm.

Statistique Canada. 2017. « Profil du recensement, Recensement de 2016 », en ligne : http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F.

Yuille, John C., Barry S Cooper et Hugues HF Hervé, « The Step-Wise Guidelines for Child Interviews: The New Generation » dans M. Casonato & F. Pfafflin, éd., *Handbook of Pedosexuality and Forensic Science* (Italie : Franco Angeli, 2009).